



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

แนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

A Guidelines for the Development of Academic and Educational Records
Services at the College of Thai Traditional Medicine,
Rajamangala University of Technology Thanyaburi

สุดารัตน์ สิทธิ
วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย

ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประจำปี 2563

ชื่อโครงการวิจัย	แนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผู้วิจัย	นางสาวสุภารัตน์ สิทธิ
สังกัด	วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย
ปี พ.ศ.	2563

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาการดำเนินงานด้านวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และ 2) เสนอแนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) มีการสุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน จำแนกเป็นอาจารย์ จำนวน 15 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 10 คน และนักศึกษาทุกหลักสูตรในปีการศึกษา 2563 จำนวน 175 คน โดยใช้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจด้วยแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) โดยมีค่าความเชื่อมั่น 0.98 และการวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาแนวทางการพัฒนา โดยเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มละ 5 คน รวมเป็น 15 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจะใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการดำเนินงานด้านวิชาการและงานทะเบียนวัดผลที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด มี 2 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.83$) และ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.83$) และจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม พบประเด็นปัญหาการดำเนินงาน ดังนี้ เอกสารแต่ละอย่างมีหลายขั้นตอนเกินจำเป็น ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าเอกสารอยู่ในขั้นตอนไหน ระบบเอกสารยังเป็นแบบออฟไลน์ ไม่มีจุดให้นักศึกษาเขียนคำร้อง หรืออุปกรณ์สืบค้นข้อมูลรองรับผู้มาใช้บริการ การติดต่อบางเรื่องไม่มีพื้นที่ส่วนตัว ไม่มีป้ายแสดงจุดติดต่อชัดเจน ทำให้สับสนว่าจะต้องไปที่ไหนหรือพบเจ้าหน้าที่คนใด และหากเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ ไม่มีผู้รับเรื่องแทน ทำให้บริการหยุดชะงัก และแนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล ประกอบด้วย 1) การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์ที่สามารถติดตามสถานะคำร้องได้ 2) การจัดทำ Flow Chart ขั้นตอนการติดต่อที่ชัดเจน 3) การจัดสรรพื้นที่ให้บริการให้เหมาะสมและมองเห็นได้ชัดเจน 4) การเพิ่มเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ และ 5) การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์แผนปฏิบัติงานที่หลากหลาย ข้อเสนอแนะสำคัญคือ ควรมีการบูรณาการระบบการให้บริการระหว่างงานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล เพื่อลดความซ้ำซ้อนและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่ม โดยข้อเสนอแนะเหล่านี้ จะนำไปสู่การวางแผนพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลตามบริบทของหน่วยงาน และความเป็นมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมต่อองค์กรต่อไป

คำสำคัญ : แนวทางการพัฒนา งานวิชาการ งานทะเบียนวัดผล การศึกษาการดำเนินงาน ความพึงพอใจ

Research Project	A Guidelines for the Development of Academic and Educational Records Services at the College of Thai Traditional Medicine, Rajamangala University of Technology Thanyaburi
Author	Miss.Sudarut Sitthi
Institute	The College of Thai Traditional Medicine
Year	2020

ABSTRACT

This study aimed to (1) investigate operational issues in the delivery of academic and registration services at the College of Thai Traditional Medicine, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, and (2) propose strategies for service development. A mixed-methods research design was employed. Quantitative data were collected through a questionnaire, which demonstrated a high reliability coefficient (Cronbach's alpha = 0.98), while qualitative data were obtained via in-depth interviews. A total of 200 participants were included: 15 instructors, 10 administrative staff, and 175 students enrolled in all programs during the 2020 academic year. Participants were randomly selected to complete the questionnaire, and 15 individuals were purposively selected for in-depth interviews. Quantitative data were analysed using descriptive statistics, while qualitative data were analysed using content analysis.

The findings revealed that the service processes and procedures (mean score = 3.83) and the availability of facilities (mean score = 3.83) were the aspects with the lowest level of user satisfaction. Interviews with participants from all groups identified key operational challenges, including the excessive number of procedural steps required for documentation, the lack of a tracking system for monitoring document status, and reliance on a predominantly offline system. Additional issues included the lack of designated areas for submitting requests or accessing information, insufficient privacy at service points, unclear signage leading to confusion about service points, and the absence of backup personnel when staff were unavailable resulting in service disruptions. Based on these findings, five key recommendations for service improvement were proposed: (1) develop an online service system that allows users to track the status of their requests; (2) implement a clear and accessible flowchart outlining service contact procedures; (3) allocate dedicated service areas that are functional and easily identifiable; (4) increase staffing and enhance supporting facilities; and (5) expand communication channels to disseminate operational information more effectively. A major recommendation is the integration of academic and registration service systems to minimise redundancy and improve user convenience. These strategic recommendations aim to inform

the planning and development of academic and registration services that are aligned with the institutional context and designed to ensure standardisation, operational efficiency, and responsiveness to future needs.

Keywords: Development Guidelines, Academic Affairs, Registration and Evaluation Services, Operational Study, Satisfaction.



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563 สำเร็จลุล่วง ได้ด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่นในงานที่รับผิดชอบของผู้วิจัยด้วยกำลังใจจากผู้อยู่รอบข้างใกล้ชิดและ พลังอำนาจของการระลึกถึงครูอาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ จึงเป็นพลังให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาตรวจสอบการสร้างเครื่องมือในการวิจัย พร้อมให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการสร้างเครื่องมือและสนับสนุนในงานวิจัยนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ดร.สิริภัทร ชมพัฒพงษ์ ผู้อำนวยการวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการใช้สถานที่และเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในการดำเนินโครงการวิจัยเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ผู้ที่เกี่ยวข้อง และยินดีรับฟังคำแนะนำจากทุกท่านที่ได้เข้ามาศึกษา เพื่อประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัยต่อไป

สุดารัตน์ สิทธิ
ผู้วิจัย

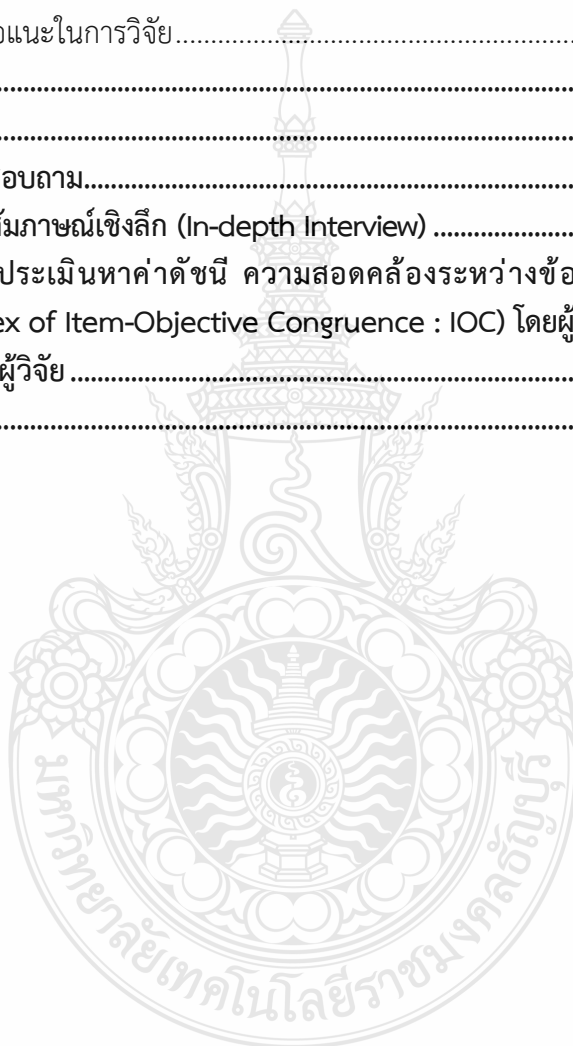


สารบัญ

บทที่	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ข
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญภาพ	ช
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	3
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ความหมาย ขอบข่ายงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ	14
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	20
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	26
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนางาน	29
2.6 บริบทงานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย	41
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	51
3.1 ศึกษาการดำเนินงานของงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์ แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวิธีการดำเนินงาน ดังนี้	51
3.2 ศึกษาแนวทางในการพัฒนางานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์ แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวิธีการดำเนินงาน ดังนี้	57
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
4.1 ตอนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของงาน วิชาการและงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี	60
4.2 ตอนที่ 2 ผลของการศึกษาแนวทางในการพัฒนางานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	68

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	75
5.1 สรุปผลการวิจัย	75
5.2 อภิปรายผล	78
5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	87
บรรณานุกรม.....	94
ภาคผนวก.....	101
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	102
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)	107
ภาคผนวก ค แบบประเมินค่าดัชนี ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค (Index of Item-Objective Congruence : IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ.....	111
ภาคผนวก ง ประวัติผู้วิจัย	119
ประวัติผู้วิจัย	120



สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพผู้รับบริการและความพึงพอใจการดำเนินงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล ที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาดำเนินงานโดยมุ่งเน้นการบูรณาการ ระหว่างงานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการที่มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	4
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารราชการภายใน ฝ่ายวิชาการและวิจัย	44
ภาพที่ 5.1 สรุปภาพรวมข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	89
ภาพที่ 5.2 สรุปภาพรวม 5W1H ของข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้	90
ภาพที่ 5.3 สรุปภาพรวมข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	92



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา (ปีการศึกษา 2563).....	52
ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนนักศึกษาแต่ละหลักสูตร (ปีการศึกษา 2563)	53
ตารางที่ 3.3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนนักศึกษาแต่ละชั้นปี (ปีการศึกษา 2563) ..	53
ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	60
ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	61
ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ	61
ตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกตามอายุงาน	61
ตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกนักศึกษาตามหลักสูตร.....	62
ตารางที่ 4.6 จำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกนักศึกษาตามชั้นปี	62
ตารางที่ 4.7 จำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	63
ตารางที่ 4.8 จำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกตามช่องทางติดต่อรับบริการ	63
ตารางที่ 4.9 จำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ของการใช้บริการ.....	64
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ งานทะเบียนวัดผล โดยรวม และจำแนกรายด้าน	64
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของงาน วิชาการ และงานทะเบียนวัดผล ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ.....	65
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	65
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ งานทะเบียนวัดผล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	66
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล ด้านคุณภาพการให้บริการ	67
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล ด้านแผนปฏิบัติงาน	67
ตารางที่ 4.16 จำนวนร้อยละของ ผู้ให้สัมภาษณ์ จำแนกตามเพศ สถานภาพ	68
ตารางที่ 4.17 ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ กลุ่มอาจารย์สายวิชาการ (จำนวน 4 คน).....	69
ตารางที่ 4.18 ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ กลุ่มเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน (จำนวน 5 คน).....	71
ตารางที่ 4.19 ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ กลุ่มนักศึกษา (จำนวน 7 คน).....	73

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดตั้งขึ้นเพื่อการส่งเสริม สนับสนุน และกำกับการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ การวิจัยและการสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อให้การพัฒนาประเทศเท่าทันการเปลี่ยนแปลงโลก มีหน้าที่สนับสนุนการขับเคลื่อนการปฏิรูปการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ในกระทรวงให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท แผนด้านการอุดมศึกษา แผนด้านวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมของประเทศ และแผนอื่น ๆ ส่งเสริมการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศ จัดการศึกษาตลอดชีวิต จัดทำมาตรฐานการอุดมศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา จัดทำฐานข้อมูลการอุดมศึกษารวมทั้งวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว เพื่อให้สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการอุดมศึกษา สนับสนุนการกำกับ ตรวจสอบติดตามและประเมินผลตามมาตรฐาน (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2563) ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาการเปลี่ยนผ่านของเจนเอเรชันนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา จากกลุ่ม Gen Y (เกิดช่วงปี พ.ศ. 2524–2540) มาสู่ Gen Z (เกิดหลังปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นไป) ได้ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อรูปแบบและพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียน โดยเฉพาะในประเด็นของการเข้าถึงข้อมูล การติดต่อประสานงาน และความคาดหวังต่อประสบการณ์การรับบริการจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยของนักศึกษา Gen Y ที่เติบโตมาในยุคที่เทคโนโลยีเริ่มมีบทบาท แต่ยังคงมีความคุ้นชินกับการดำเนินธุรกรรมแบบพบปะหน้า เช่น การมายื่นคำร้องที่สำนักงาน หรือการสอบถามข้อมูลผ่านโทรศัพท์หรือเอกสาร ในขณะที่นักศึกษา Gen Z ซึ่งเติบโตมาพร้อมกับสมาร์ทโฟนและโซเชียลมีเดีย มีความคาดหวังในระดับที่สูงกว่าต่อบริการที่สะดวกรวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา (always-on service) โดยเฉพาะผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน Line Official หรือระบบอัตโนมัติผ่าน AI Chatbot (Galanes, 2020) ข้อมูลจากงานวิจัยของ Pew Research Center (2019) ระบุว่า คนในเจนเอเรชัน Z ใช้อุปกรณ์พกพาเพื่อเข้าถึงข้อมูลการศึกษาในสัดส่วนที่สูงถึง 95% และคาดหวังให้สถาบันการศึกษามีระบบดิจิทัลที่รองรับการเรียนรู้และการให้บริการอย่างครบวงจร ในแง่มุมมองของงานทะเบียน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการให้ข้อมูลการศึกษา การลงทะเบียน การออกเอกสารสำคัญ ฯลฯ จึงจำเป็นต้องปรับตัวอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะใน 3 ด้านหลัก ได้แก่ (1) การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ใช้งานง่ายและรองรับการใช้งานบนอุปกรณ์พกพา (2) การปรับกระบวนการทำงานหลังบ้านให้มีประสิทธิภาพมากพอที่จะตอบสนองต่อคำร้องในแบบ real-time และ (3) การพัฒนาทักษะบุคลากรให้สามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลได้อย่างมืออาชีพและเข้าใจวัฒนธรรมการสื่อสารของ Gen Z ในอนาคตการบริการงานทะเบียนอาจต้องพัฒนาไปสู่รูปแบบ self-service มากยิ่งขึ้น โดยนักศึกษาสามารถดำเนินการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองผ่านระบบอัจฉริยะ เช่น การยื่นคำร้องออนไลน์พร้อมติดตามสถานะแบบเรียลไทม์ การใช้ QR Code สำหรับรับเอกสาร หรือการรับคำแนะนำการวางแผนการเรียนผ่าน AI ที่เชื่อมโยงกับระบบ

ทะเบียนโดยตรง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อค่านิยมของ Gen Z ที่เน้นการควบคุมตนเอง ความรวดเร็ว และความโปร่งใสในการรับบริการ (Seemiller & Grace, 2016) ความท้าทายใหม่สำหรับหน่วยงานทะเบียนในมหาวิทยาลัย ซึ่งหากสามารถปรับตัวให้ทันต่อพฤติกรรมและความคาดหวังของนักศึกษารุ่นใหม่ได้ ก็จะช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการ สร้างความพึงพอใจ และเพิ่มภาพลักษณ์ที่ทันสมัยให้กับสถาบันการศึกษาในภาพรวม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นสถาบันอุดมศึกษา ที่มีบทบาทส่งเสริมและสนับสนุน ด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการ และวิชาชีพ ขั้นสูง ที่เน้นการปฏิบัติ ทำการสอน ทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แก่สังคม ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2563) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นหน่วยให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการด้านวิชาการ การจัดการเรียนการสอน ให้กับอาจารย์ นักศึกษา กำกับดูแลนักศึกษาตั้งแต่การรับสมัครรับเข้าศึกษา ตลอดจนสำเร็จการศึกษา และเป็นแหล่งข้อมูลทางด้านการศึกษา แก่มหาวิทยาลัย คณะ หลักสูตร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปกำหนดนโยบาย และวางแผนการบริหารงานด้านการศึกษา การบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เช่น การให้คำแนะนำ การตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับการเรียน การสอน การให้ความช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับการเรียน การประสานเกี่ยวกับงานวิชาการกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอก อาจารย์ นักศึกษา หลักสูตร ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2563)

งานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล เป็นกลุ่มงานหนึ่งที่อยู่ภายใต้ฝ่ายวิชาการและวิจัย วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการให้บริการงานด้านการศึกษา การให้คำแนะนำ การตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับการเรียนการสอน แก่อาจารย์ นักศึกษา หรือบุคคลภายนอก การให้ความช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับงานทะเบียนวัดผล การประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และยังรวบรวมข้อมูล การจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย เพื่อใช้ในการกำหนดนโยบายและวางแผน การบริหารงานด้านการศึกษา โดยงานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล ที่ผ่านมาก็ให้บริการเหล่านี้ยังไม่มีระบบการทำงานและขั้นตอนที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง รวดเร็ว ทันเวลา และทันสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นการหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่พึงพอใจต่อผู้มารับบริการ

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งมีภาระงานเกี่ยวกับงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล โดยมีหน้าที่ให้บริการแก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ในการดำเนินงาน และประสานงาน อำนวยความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงานด้านวิชาการและงานทะเบียนวัดผล ระหว่างหน่วยงานกับมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้วิจัยต้องการจะศึกษาแนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานให้เกิดประโยชน์สูงสุด และนำผลที่ได้มาพัฒนาระบบงานและการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินงานด้านวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.2 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาวิจัย ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ และ 5) ด้านแผนปฏิบัติงาน

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2563 จำนวน 381 คน (งานบุคลากร คณะการแพทย์บูรณาการ, 30 กันยายน 2563) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2563 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane จำนวน 200 คน

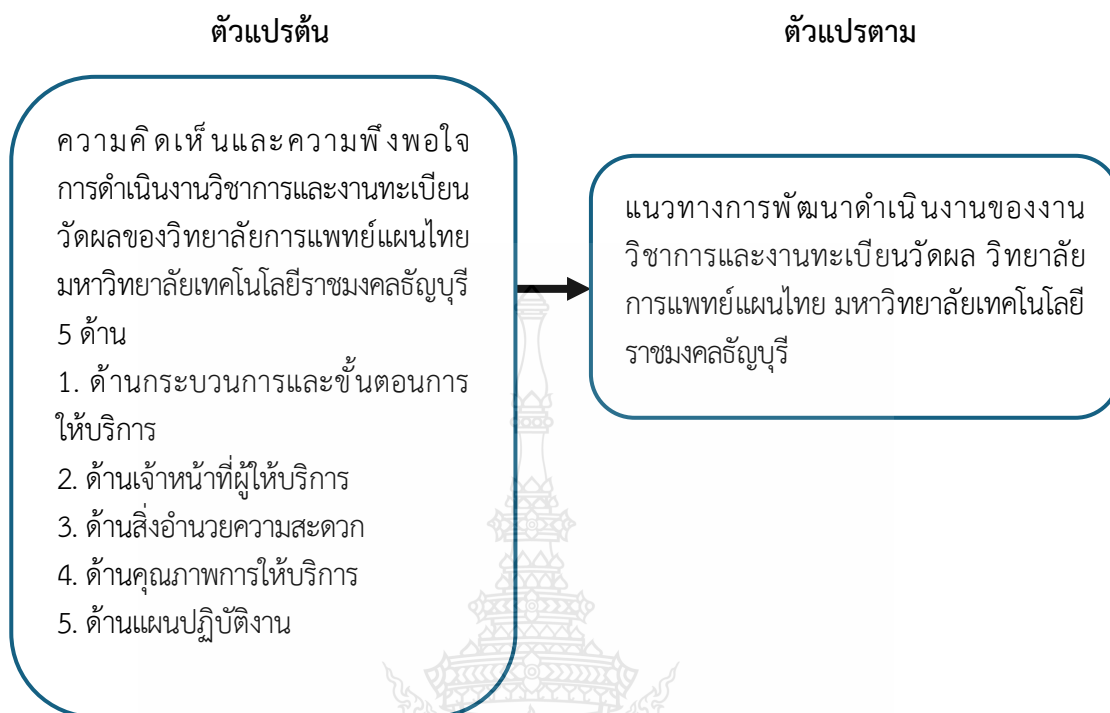
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังภาพต่อไปนี้

1.4.1 ตัวแปรต้น คือ ความพึงพอใจการดำเนินงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย 5 ด้าน

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ
- 5) ด้านแผนปฏิบัติงาน

1.4.2 ตัวแปรตาม คือ แนวทางการพัฒนาดำเนินงานของงานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาพที่ 1.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพผู้รับบริการและความพึงพอใจการดำเนินงานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล ที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาดำเนินงานโดยมุ่งเน้นการบูรณาการระหว่างงานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เป็นนิยามเฉพาะในการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1.5.1 แนวทางการพัฒนา หมายถึง กรอบแนวคิดหรือวิธีการเพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย

1.5.2 งานวิชาการ หมายถึง งานที่ดูแลรับผิดชอบ ด้านสารบรรณฝ่ายวิชาการและวิจัย การจัดการเรียนการสอน และสนับสนุนหลักสูตร สาขาวิชา รวมถึงการประสานงานกับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

1.5.3 งานทะเบียนวัดผล หมายถึง งานบริหารจัดการตารางเรียน ตารางสอน การดูแลระบบทะเบียนนักศึกษา และการให้บริการนักศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้อง

1.5.4 การศึกษาการดำเนินงาน หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องต่อการให้บริการในด้านบุคลากร ขั้นตอนการประสานงาน และแผนการปฏิบัติงาน

1.5.5 ผู้รับบริการ หมายถึง อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาภาคปกติ ทุกชั้นปีที่ศึกษาในวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2563

1.5.6 การบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้มาใช้บริการงานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย โดยให้บริการด้วยความเต็มใจ และสมัครใจให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ

1.5.7 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจที่เกิดจากการได้รับบริการงานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล ของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย จำนวน 5 ด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ขั้นตอนกระบวนการและระบบที่ชัดเจน การอธิบาย ชี้แจงหรือแนะนำ เอกสารหรือแบบฟอร์มชัดเจน การประชาสัมพันธ์รวดเร็วทั่วถึง

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การให้การช่วยเหลือหรือแสดงออกถึงความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ ต่อผู้มารับบริการ เช่น สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีกิริยามารยาท เอาใจใส่ กระตือรือร้น พร้อมให้บริการ และมีความรู้ความสามารถตอบข้อซักถามของผู้มารับบริการได้อย่างชัดเจน ช่วยแนะนำแนวทางการแก้ปัญหาได้

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของสำนักงาน การจัดสถานที่บริการอย่างเหมาะสม ช่วงเวลาการให้บริการเหมาะสม อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ และจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการบริการ

4) ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการตรงตามนัดหมาย สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีคู่มือขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน และให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจน

5) ด้านแผนปฏิบัติงาน หมายถึง แผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ประชาสัมพันธ์แผนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ กำกับติดตามการปฏิบัติงานตามแผนภายในระยะเวลาที่กำหนด แผนการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับปฏิทินมหาวิทยาลัย

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานงานวิชาการ และงานทะเบียน วัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อนำไปวางแผน ปรับปรุงการให้บริการ

1.6.2 ได้แนวทางที่เป็นรูปธรรมในการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลที่ตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ



บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาการดำเนินงานของงานวิชาการ และงานทะเบียน วัตถุประสงค์ วิทาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 ความหมาย ขอบข่ายงานวิชาการ และงานทะเบียนวัตถุประสงค์
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนางาน
- 2.6 บริบทงานวิชาการและงานทะเบียนวัตถุประสงค์ วิทาลัยการแพทย์แผนไทย
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมาย ขอบข่ายงานวิชาการ และงานทะเบียนวัตถุประสงค์

2.1.1 ความหมายงานวิชาการ

งานวิชาการเป็นกลุ่มงานที่มีความจำเป็นและความสำคัญต่อการจัดการศึกษาในสถานศึกษาทุกระดับ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายงานวิชาการไว้ ดังนี้

ฐิตารีย์ กุลวงศ์คณะศ (2562) การดำเนินงานวิชาการเป็นงานหลักของสถานศึกษาที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนานักเรียนอย่างครอบคลุม โดยมีหน้าที่หลักในการกำหนดปริมาณงานของสถานศึกษา การจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้การทำงานของโรงเรียนมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมคุณภาพของโรงเรียนให้สอดคล้องกับมาตรฐานทางการศึกษา นอกจากนี้ การดำเนินงานวิชาการยังเป็นเครื่องมือในการวัดความสำเร็จและความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในบทบาทผู้นำองค์กร ซึ่งมีหน้าที่สำคัญในการพัฒนาสถานศึกษาและสร้างศักยภาพในการพัฒนานักเรียนอย่างเต็มที่

ฉลอง นพคุณ (2561) ให้ความหมาย งานวิชาการ หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินกิจกรรมหรืองานด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน การใช้สื่อการสอน การวัดผลและประเมินผล โดยอาศัยความร่วมมือในทุกภาคส่วน

ชไมพร คำเอียด (2559) กล่าวว่า งานวิชาการ หมายถึง การบริหารงานที่เป็นภารกิจหลักของโรงเรียน ซึ่งเกี่ยวข้องกับหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนให้บรรลุผลและมีประสิทธิภาพตามที่หลักสูตรกำหนด การจัดประสบการณ์ การจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อปรับปรุง พัฒนาการเรียนการสอน ส่งเสริมให้ผู้เรียนเป็นคนดี คนเก่ง และสามารถใช้ชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข ผู้บริหารและครูควรถือว่าการบริหารวิชาการเป็นงานหลักที่มีความสำคัญมาก เพราะผลของการบริหารงานวิชาการจะส่งผลต่อผู้เรียนโดยตรง

ลัดดา ลือชา (2558) กิจกรรมทุกชนิดในสถานศึกษาเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนให้ได้ผลดีและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งหมายถึง สถานศึกษาทุกแห่งมีหน้าที่ให้ความรู้ทางด้านวิชาการแก่ผู้เรียน ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการนำพาให้ผู้เรียน หรือผู้บริหารได้รับการพัฒนา เพื่อให้บรรลุตามเป้าประสงค์ที่สถานศึกษาตั้งไว้

พระวิเชียร สืหาบุตร (2557) กล่าวว่า งานวิชาการเป็นงานหลักหรือเป็นภาระกิจหลักของสถานศึกษา ที่จะต้องดำเนินการให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้เรียนเป็นสำคัญ ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ทำให้สถานศึกษามีความเข้มแข็งในการบริหารจัดการจนสามารถพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ ตลอดจน การวัดผล ประเมินผล รวมทั้งปัจจัยเกื้อหนุนในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน ชุมชนท้องถิ่น ได้อย่างมีคุณภาพ งานวิชาการจึงถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของสถานศึกษา ทั้งนี้ จุดมุ่งหมายของสถานศึกษาก็คือ การจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและมีมาตรฐานภายใต้การบริหารงานของงานวิชาการ

พลับพลึง สีมพู (2555) กล่าวว่า งานวิชาการถือว่าเป็นหัวใจของการบริหารการศึกษา เพราะจุดมุ่งหมายของสถานศึกษาก็คือ การจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ ซึ่งขึ้นอยู่กับงานวิชาการทั้งสิ้น งานวิชาการเป็นกิจกรรมการจัดการเกี่ยวกับงานด้านหลักสูตร การนำหลักสูตรไปใช้ แบบเรียน งานการเรียนการสอน งานสื่อการเรียนการสอน งานวัดผลและประเมินผล งานห้องสมุด งานนิเทศ การศึกษา งานวางแผนการศึกษา และงานประชุมอบรมทางวิชาการ เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนบรรลุจุดมุ่งหมายของการศึกษาที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูง

พิศพงษ์ วงพระจันทร์ (2554) ได้กล่าวว่า ขอบข่ายงานวิชาการมีการครอบคลุมงานหลายด้านที่เป็นปัจจัยสำคัญ และเป็นงานสำคัญของสถาบันการศึกษาซึ่งจะควบคุมกิจกรรมทุกชนิดที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอน

สุทิน รังเพีย (2554) กล่าวว่า งานวิชาการในสถานศึกษานั้นถือเป็นงานหลักและเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารสถานศึกษา ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก มีขอบข่ายการบริหารงานวิชาการที่ชัดเจน และมีความรอบรู้ทางวิชาการอย่างลึกซึ้ง เพื่อให้สถานศึกษาจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ได้เสนอไว้ ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของงานวิชาการ กล่าวคือ งานวิชาการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านการศึกษา การเรียนการสอน การวิจัย การพัฒนาความรู้ และการสร้างนวัตกรรมทางวิชาการ โดยมุ่งเน้นให้ผู้เรียนและบุคลากรทางการศึกษาได้รับความรู้และทักษะที่ทันสมัย และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และงานวิชาการยังครอบคลุมถึงการจัดการหลักสูตร การประเมินผลการเรียนการสอน การสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต และการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานทางวิชาการและความต้องการของสังคมในแต่ละช่วงเวลา

2.1.2 ขอบข่ายงานวิชาการ

งานวิชาการเป็นงานที่มีขอบข่ายกว้างขวางและมีความสำคัญมากต่อหน่วยงานทางการศึกษา เปรียบเสมือนหัวใจขององค์กร จุดมุ่งหมายของงานวิชาการอยู่ที่การสร้างผู้เรียนให้มีคุณภาพ มีความรู้ มีจริยธรรมและมีคุณสมบัติตามที่ต้องการ งานวิชาการจึงไม่ใช่แค่มุ่งให้ผู้เรียนอ่านออกเขียนได้เท่านั้น แต่งานวิชาการเป็นงานที่รับผิดชอบต่อคุณภาพของพลเมืองและความมั่นคงของประเทศชาติ

การที่สถาบันการศึกษาทำหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อผู้บริหารให้ความสำคัญแก่งานวิชาการและเข้าใจขอบข่ายของงานและภาระหน้าที่ของสถานศึกษาเป็นอย่างดี โดยหน่วยงานทางการศึกษาและนักวิชาการศึกษาได้กล่าวถึงขอบข่ายงานวิชาการไว้ ดังนี้

โรงเรียนเวียงเชียงรุ้งวิทยา (2563) ได้กำหนดขอบข่ายงานวิชาการไว้ ดังนี้ คือ

- 1) ช่วยบริหารกิจการของสถานศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มงานวิชาการที่ได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา
- 2) วางแผนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการ
- 3) ช่วยบริหารกิจการของสถานศึกษาให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย และวัตถุประสงค์
- 4) จัดทำและพัฒนาตามโครงการกลุ่มงานบริหาร งานวิชาการ
- 5) การจัดระบบงานและจัดวางตัวบุคคล
- 6) กำหนดขอบข่ายภาระงาน ความรับผิดชอบของบุคลากร
- 7) ประสานสัมพันธ์ระหว่างผู้รับผิดชอบต่าง ๆ ทั้งในและนอกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ
- 8) ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนมีการพัฒนาการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) นวัตกรรมการศึกษา และการจัดการเรียนการสอนแบบสะเต็มศึกษา (STEM)
- 9) ดำเนินการนิเทศ กำกับ ติดตามดูแล ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาให้มีคุณภาพที่สูงขึ้น ส่งเสริมให้มีการพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการจัดการเรียนรู้ไปสู่เป้าหมายในศตวรรษที่ 21 และการศึกษาประเทศไทย 4.0 รายงาน หัวหน้าสถานศึกษา และผู้เกี่ยวข้องทราบ

10) ประสานงานกำกับติดตาม งานนโยบายด้านกลุ่มงานบริหารงานวิชาการ

11) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ฐิตารีย์ กุลวงศ์คณะ (2562) ได้สรุปขอบข่ายการดำเนินงานวิชาการไว้ 7 ด้าน ดังนี้

- 1) การพัฒนาหลักสูตร
- 2) การจัดการเรียนการสอน
- 3) การพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีทางการศึกษา
- 4) การพัฒนาส่งเสริมแหล่งเรียนรู้
- 5) การนิเทศการศึกษา
- 6) การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา
- 7) การวัดผลประเมินผล

หนูนิต ชือสัตย์ (2560) ได้สรุปขอบข่ายงานวิชาการไว้ดังนี้

ขอบข่ายงานวิชาการตามลักษณะงานที่สำคัญมีทั้งหมด 7 ด้าน คือ

- 1) การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา

การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาควรบริหารจัดการเกี่ยวกับการจัดทำโครงสร้างหลักสูตร กำหนดเนื้อหาสาระการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาความต้องการของสังคม ชุมชน และท้องถิ่น โดยให้มีส่วนร่วมของบุคลากรและคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน อีกทั้ง ติดตาม

และประเมินผลการใช้หลักสูตร นอกจากนั้นควรศึกษาองค์ประกอบหลักสูตรโดยกำหนดขอบข่ายสาระการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของชุมชนท้องถิ่น วางแผนการจัดการเรียนการสอนและพัฒนาการเรียนรู้ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อไป

2) การพัฒนากระบวนการเรียนรู้

การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ จะต้องใช้กระบวนการเรียนรู้ที่หลากหลาย เพื่อเป็นเครื่องมือพัฒนาผู้เรียนไปสู่เป้าหมายของหลักสูตร ซึ่งผู้สอนจะต้องรู้และเข้าใจแนวความคิดการจัดการเรียนรู้และผลที่จะเกิดกับผู้เรียน แล้วนำมาจัดการเรียนรู้ให้เอื้อต่อการพัฒนาผู้เรียนโดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกคิดวิเคราะห์และศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง รู้จักวิธีคิด วิธีดำเนินชีวิต และมีทักษะในการเผชิญปัญหาต่าง ๆ ได้ การจัดการเรียนการสอนตามแนวของหลักสูตรใหม่

3) การวัดผลและการเทียบโอนผลการเรียน

การวัดผลประเมินผลและเทียบโอนผลการเรียน หมายถึง วิธีการที่ผู้บริหารสถานศึกษากำหนด ระเบียบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการวัดผลประเมินผล ส่งเสริมให้ผู้สอนจัดทำแผนการวัดผลและประเมินผล ดำเนินการวัดผลการเรียนการสอนจัดให้มีการเทียบโอนความรู้ทักษะประสบการณ์ผลการเรียนและมีการพัฒนาเครื่องมือวัดผลให้ได้มาตรฐาน

4) การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา

การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา หมายถึง การส่งเสริมประสานความร่วมมือในการศึกษา วิเคราะห์ และการวิจัย การบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพงานวิชาการในสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ให้แก่กลุ่มสาระการเรียนรู้ ตลอดจนการเผยแพร่ผลงานวิจัยหรือพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนและงานวิชาการกับสถานศึกษา บุคคล ครอบครัวยุทธศาสตร์ องค์กร หน่วยงาน และสถาบันอื่น

5) การพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

การพัฒนาสื่อการเรียนรู้นั้น เป็นภารกิจของผู้สอนที่จะออกแบบหลักสูตรและจัดทำสื่อการเรียนรู้ วิธีการสอนที่หลากหลาย เมื่อนำมาใช้กับกระบวนการเรียนรู้ ผู้สอนจะต้องวิเคราะห์การใช้สื่อเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพ

6) การพัฒนาแหล่งเรียนรู้

การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ เช่น แหล่งข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ วิทยากร ภูมิปัญญาชาวบ้าน และประสบการณ์อื่น ๆ และรัฐต้องส่งเสริมด้วย ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ และอุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

7) การนิเทศการศึกษา

การนิเทศการศึกษา หมายถึง กระบวนการพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ เป็นกันเอง โดยให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และความร่วมมือกับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารนั้นมีความสำคัญในการสร้างการทำงานร่วมกับบุคลากรของหน่วยงานให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน มีการช่วยเหลือให้เกิดการพัฒนาทุกด้าน ผู้บริหารจะต้องทำการนิเทศผู้สอนด้วยวิธีการต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อช่วยให้

ผู้สอนพัฒนาและปรับปรุงวิธีสอน ให้ความสำคัญกับการนิเทศภายใน โดยวางแผนร่วมกับผู้สอน ดำเนินการนิเทศภายใน

ชไมพร คำเอียด (2559) ได้สรุปขอบข่ายงานวิชาการไว้ ดังนี้

งานวิชาการมีขอบข่ายกว้างขวางมาก และหากพิจารณาในส่วนที่เป็นลักษณะของงานที่ส่งผลโดยตรงต่อกระบวนการจัดการเรียนรู้ของนักเรียนจากกรอบของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานทั้ง 17 ด้าน สามารถสังเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยงานวิชาการของสถานศึกษา ตามภารกิจหลักของโรงเรียนประถมศึกษา คือ ด้านหลักสูตร ด้านกระบวนการ จัดการเรียนรู้ ได้แก่ การจัดหาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยี แหล่งการเรียนรู้ การนิเทศ การแนะแนวและการวิจัย ด้านการวัดผลและประเมินผล ส่วนระบบการประกันคุณภาพการศึกษา การส่งเสริมความรู้ด้านวิชาการ แก่ชุมชน การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการ ส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการแก่บุคคลหรือหน่วยงานทางการศึกษาอื่น สามารถรวมอยู่ในกรอบด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาขอบข่ายการบริหารงานวิชาการที่สามารถบริหารจัดการได้ในสถานศึกษา ในบทบาทที่ผู้บริหารคาดหวังว่าทำได้ใน 6 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา
- 2) ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้
- 3) ด้านการวัดผลและประเมินผล
- 4) ด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา
- 5) ด้านการพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้
- 6) ด้านการพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

ลัดดา ลือชา (2558) ได้สรุปขอบข่ายงานวิชาการไว้ ดังนี้

งานวิชาการจะขับเคลื่อนไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ต้องใช้ความรู้ความสามารถ ในการวางแผนการดำเนินงาน การวิเคราะห์สภาพปัญหา ความต้องการผู้เกี่ยวข้อง เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชาพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ให้การชื่นชมและขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน การติดตามผลการปฏิบัติงาน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการเรียนการสอน และสิ่งที่สำคัญผู้บริหารจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำทางวิชาการ มีคุณธรรม จริยธรรม และมีวิสัยทัศน์ก้าวไกล พัฒนาอย่างต่อเนื่อง

อทิมา สุ่มมาตย์ (2558) ได้สรุปขอบข่ายงานวิชาการไว้ดังนี้

งานวิชาการเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้สถานศึกษามีความเข้มแข็งในการบริหารจัดการ สามารถพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ ตลอดจนการวัดและประเมินผล งานวิชาการจึงประกอบ ด้วย 9 ด้าน คือ

- 1) ด้านการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา
- 2) ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้
- 3) ด้านการวัดและประเมินผลและเทียบโอนผลการเรียน การวัดและประเมินผลการเรียนรู้
- 4) ด้านการวิจัยเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา
- 5) ด้านการพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา
- 6) ด้านการพัฒนาแหล่งเรียนรู้
- 7) ด้านการนิเทศการศึกษา

8) ด้านการแนะแนวการศึกษา

9) ด้านการพัฒนาระบบประกันคุณภาพในสถานศึกษา

พระวิเชียร สืหาบุตร (2557) ได้กล่าวว่า งานวิชาการตามกระบวนการปฏิรูปการเรียนรู้ครอบคลุมใน 4 ด้าน คือ หลักสูตร กระบวนการจัดการเรียนการสอน การวัด/ประเมินผลและการรับเข้าศึกษาต่อ รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ (ICT)

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ได้เสนอไว้ ผู้วิจัยได้สรุปขอบข่ายงานวิชาการ กล่าวคือ งานวิชาการ หมายถึง งานวิชาการเป็นหัวใจของระบบการศึกษา มีขอบข่ายครอบคลุมด้านการพัฒนาผู้เรียน การจัดการศึกษา และส่งเสริมคุณภาพของสังคม โดยมุ่งเน้นการพัฒนาผู้เรียนทั้งในด้านความรู้ จริยธรรม และทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับศตวรรษที่ 21 งานวิชาการไม่ได้จำกัดแค่การอ่านออกเขียนได้ แต่เป็นการรับผิดชอบต่อคุณภาพของพลเมืองและความมั่นคงของประเทศ ในงานวิชาการ ขอบข่ายครอบคลุมหลายด้าน ได้แก่ การพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การพัฒนาและการใช้สื่อและเทคโนโลยี การนิเทศการศึกษา การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา การประเมินผลและการวัดผล รวมถึงการพัฒนาทรัพยากรการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ บทบาทของผู้บริหารมีความสำคัญในการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนางานวิชาการในสถานศึกษา ผู้บริหารต้องมีความสามารถในการวางแผน ดำเนินงาน ติดตามผล และส่งเสริมบุคลากรในสถานศึกษา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการเรียนการสอน และส่งเสริมให้ผู้สอนพัฒนาการเรียนรู้และนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง

งานวิชาการยังต้องให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายในการพัฒนาหลักสูตร กระบวนการเรียนรู้ การจัดการสื่อเทคโนโลยี ตลอดจนการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้ใหม่ การตีความความรู้ที่มีอยู่แล้ว หรือการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ ขอบข่ายงานวิชาการมักประกอบด้วยหลายด้าน เช่น

1) การวิจัย คือ การศึกษาวิจัยเชิงวิชาการในเรื่องต่าง ๆ เพื่อหาข้อค้นพบใหม่หรือการพัฒนาทฤษฎีที่มีอยู่แล้ว

2) การศึกษาและการสอน คือ การถ่ายทอดความรู้และทักษะผ่านการเรียนการสอนในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับประถมศึกษา จนถึงระดับปริญญาเอก

2.1.3 ความหมายงานทะเบียนวัดผล

โรงเรียนทุ่งศุขลาพิทยา (2562) ได้กล่าวว่า งานทะเบียนวัดผลเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานของหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับการออกเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ของผู้เรียนที่กำลังศึกษาอยู่และที่จบการศึกษาไปแล้ว ให้เป็นไปตามระเบียบของกระทรวงศึกษาธิการ พัฒนางานทะเบียนสู่ระบบการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความสำคัญต่อสถานศึกษาเป็นอย่างมาก กล่าวคือเป็นฝ่ายงานที่จัดทำข้อมูลประวัติของผู้เรียน ที่ต้องสามารถใช้ตรวจสอบข้อมูลด้านต่าง ๆ รวมถึงเอกสารหลักฐานการศึกษาที่สำคัญ จัดทำเอกสารประกอบการปฏิบัติงานด้านการประเมินผล การเรียนซึ่งจะต้องบันทึกข้อมูลการพัฒนาต่าง ๆ ของผู้เรียนไว้ แล้วนำข้อมูลมาเก็บเป็นหลักฐาน และใช้ในการตรวจสอบ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อฝ่ายต่าง ๆ หน่วยงานอื่นที่ต้องการข้อมูลผลการศึกษาแก่ผู้เรียนในสถานศึกษาและชุมชน หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังดำเนินงานเรื่องการจัดทำสารสนเทศในโปรแกรมการส่งข้อมูล GPA และการ PR ของหน่วยงาน การดูแลการส่ง

คะแนน ผลการเรียนรู้ของผู้เรียน การพัฒนาจะเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับ การดำเนินงานอย่างมีระบบ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีความสะดวกในการค้นหาเอกสาร และสามารถปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของทางราชการ

สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2562) ได้กล่าวว่า สำนักทะเบียน และวัดผลเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในกิจกรรมทั้งที่เป็นงานวิชาการ งานบริการสนับสนุน ทางวิชาการและงานธุรการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับนักศึกษาและผู้เรียนตั้งแต่เข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จ การศึกษา ทั้งในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี เริ่มจากการรับสมัครนักศึกษาใหม่ ทั้งในและต่างประเทศ การลงทะเบียนเรียน การพัฒนาแบบทดสอบ และคลังข้อสอบ การจัดสอบ การประมวลผลการสอบ การแจ้งผลสอบ การออกเอกสารสำคัญในการสำเร็จการศึกษา การให้บริการตอบปัญหาแก่นักศึกษาและผู้เรียน สำหรับงานด้านวิชาการจัดให้ความรู้และอบรม ด้านเทคนิคการวัดและประเมินผล การพัฒนาแบบทดสอบ และการจัดระบบคลังข้อสอบ นอกจากนี้ ยังให้บริการจัดสอบทั้งระบบให้กับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน

ครูเชิงร่าย (2562) ได้กล่าวว่า งานทะเบียน หมายถึง กระบวนการเก็บข้อมูลประวัติส่วนตัว ประวัติการศึกษา สถานภาพทางการศึกษา การจบการศึกษา ทะเบียนหลักสูตรที่จัดการเรียนการสอน ในโรงเรียน ทะเบียนรายวิชา ข้อมูลสารสนเทศของผู้เรียน งานทะเบียนเป็นงานที่ส่งเสริมงาน ด้านวิชาการและจัดเป็นงานที่ทำให้ระบบการจัดการเรียนการสอนสามารถดำเนินการลุล่วงไปได้ด้วยดี ให้สถานศึกษามีประสิทธิภาพ ในสถานศึกษาหลายแห่งจัดงานฝ่ายทะเบียนเป็นงานด้านบริการ การศึกษา แต่ก็มีหลายแห่งที่ถือว่าเป็นงานของฝ่ายวิชาการ เพราะงานทะเบียนจะมีงานตั้งแต่การเริ่ม รับสมัครผู้ที่เข้าศึกษาในสถานศึกษา จนสำเร็จการศึกษา งานฝ่ายทะเบียนจึงเป็นงานที่มี กระบวนการทำงานที่สำคัญต่อเนื่องและสอดคล้องกับงานวิชาการ และงานต่าง ๆ ของโรงเรียน

หน้าที่หลักของงานทะเบียน ดังนี้

- 1) ดำเนินการลงทะเบียน กรอกรายชื่อประวัติของนักเรียนในทะเบียนตามระเบียบ
- 2) ออกเลขประจำตัวให้กับนักเรียนใหม่ทุกคน
- 3) รับมอบตัวนักเรียนและดำเนินงานเรื่องการย้ายเข้าและย้ายออกของนักเรียน

ในช่วงระหว่างปีการศึกษา

- 4) สรุปรายชื่อนักเรียนทุกระดับชั้น และจัดทำรายชื่อให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน
- 5) การจัดทำรายงานข้อมูลสถิติเกี่ยวกับจำนวนนักเรียน
- 6) ประสานงานกับกลุ่มที่ดูแลนักเรียนเพื่อแจ้งการเปลี่ยนแปลงรายชื่อ/จำนวนนักเรียน
- 7) ดำเนินการด้านการย้าย ลาออก การเปลี่ยนแปลงทะเบียนนักเรียน
- 8) งานเกี่ยวกับการจัดทำ ขออนุมัติ และรายงานผลการเรียนของนักเรียน
- 9) งานเกี่ยวข้องกับการจัดทำ และบริการเอกสาร หลักฐานทางการเรียนของ

นักเรียน เช่น รบ. ต่าง ๆ หลักฐานผลการเรียน ประกาศนียบัตร รวมทั้งหนังสือรับรองผลการเรียน ทุกประเภท

10) ตรวจสอบความผูกพันของนักเรียนต่อฝ่ายหมวดงานอื่น ๆ ก่อนออกหลักฐาน ทางการเรียนให้

11) งานเก็บรักษาและรวบรวมสถิติข้อมูลผลการเรียนของนักเรียน รวมทั้งเผยแพร่ และรายงานผู้เกี่ยวข้องทราบ

12) เก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับโปรแกรม OBEC , DMC และโปรแกรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

13) งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

สาทิพย์ วงศ์มีแก้ว (2559) งานทะเบียน หมายถึง การจัดเก็บเอกสาร หลักฐานทางการศึกษา ต่าง ๆ และการออกเอกสารหลักฐานทางการศึกษาอย่างเป็นระบบ งานวัดผล หมายถึง กระบวนการ ที่ได้ซึ่งตัวเลขหรือสัญลักษณ์ที่มีความหมายแทนคุณภาพของสิ่งวัด โดยใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ

จากความหมายงานทะเบียนวัดผล สรุปความหมายได้ว่า งานทะเบียนวัดผล มีบทบาทและหน้าที่ของงานทะเบียนวัดผลในสถานศึกษา ซึ่งเป็นกระบวนการจัดเก็บและดำเนินการ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับนักเรียน ตั้งแต่การรับสมัคร การลงทะเบียน การจัดเก็บประวัติส่วนตัว การ จัดทำรายงานผลการเรียน จนถึงการออกเอกสารสำคัญที่ใช้เป็นหลักฐานทางการศึกษา งานทะเบียน วัดผลมีความสำคัญอย่างมากต่อการจัดการศึกษา ทำให้การจัดการเรียนการสอนเป็นไปได้อย่าง ราบรื่น นอกจากนี้ยังต้องพัฒนาระบบงานทะเบียนวัดผลให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้, การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

มงคล มานพทวี และคณะ (2558) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำใด ๆ ที่เกิดจาก จิตใจที่ปรารถนาดี หรือเป็นการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมาย และมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น โดยเน้นความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม เป็นการ สร้างความน่าเชื่อถือและชื่อเสียง ในด้านการบริการให้กับหน่วยงานหรือองค์กร

รัชну ภู่วัด (2558) ได้กล่าวว่า การบริการใช้เรียกระบบการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าหรือผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน ลักษณะของ บริการที่มีมาตรฐาน มีคุณค่า สามารถสนองความต้องการตามที่ผู้รับบริการหวังและทำให้เกิด ความพึงพอใจลักษณะของงานบริการ

วรัสสิญา ศุภธนโชติพงศ์ (2562) ได้กล่าวว่า ความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการให้บริการ ที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการตามมาตรฐานและคุณภาพที่เหมาะสม โดยการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของ ภาพรวม รวมไปถึงคุณลักษณะที่ปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีท่ามกลางการแข่งขันของ ธุรกิจ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกถึงความประทับใจ

อทิติยา วิมลเมือง (2562) ได้กล่าวว่า กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใด อย่างหนึ่งของบุคลากรหรือองค์กร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและ ความสะดวกสบาย ความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรีเปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อนให้เป็นธรรมและความเสมอภาคจนเกิด ความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

นราทิพย์ จักษุบท (2562) ได้กล่าวว่า การบริการสามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการ คุณสมบัติและลักษณะพิเศษโดยรวมที่มีประสิทธิภาพของการให้บริการกับผู้บริโภคเป็นสิ่งสำคัญ ผู้บริโภคจะพอใจถ้าได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ หรือมากกว่าความต้องการ

จากข้อความที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การกระทำหรือกระบวนการที่ทำให้ความสะดวกรบายแก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และความเป็นธรรม เป็นการกระทำที่เกิดจากความปรารถนาดีและมีเป้าหมายในการสร้างความน่าเชื่อถือ การบริการมักเน้นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและความประทับใจในคุณภาพ

2.2.2 คุณภาพการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการกำเนิดขึ้นโดย Parasuraman, Zeithaml and Berry ในปี 1985 ซึ่งคุณภาพการบริการตามที่ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้กล่าวไว้เกิดจากการเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการบริการกับสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังไว้ ได้นำเสนอการวัดคุณภาพการบริการไว้ 10 ด้าน ประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) สมรรถนะ (Competency) การเข้าถึง (Access) ความสุภาพ (Courtesy) ความไว้วางใจ (Credibility) การสื่อสาร (Communication) ความเข้าใจ/ความรู้ (Understanding/Knowing) ความปลอดภัย (Security) สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) โดยเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ด้าน คือ การรับรู้และการคาดหวัง โดยมีรายละเอียดดังนี้ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985 อ้างถึงใน รัตนา บุญแสง, 2553)

1) การเข้าถึงบริการ (Access) คือ การบริการที่มอบให้กับผู้รับบริการได้ง่าย สะดวกในด้านเวลาและสถานที่

2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เช่น การให้ข้อมูล การสื่อสารด้วยการใช้ภาษาเข้าใจง่าย และรับฟังความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competency) หมายถึง การแสดงความสามารถของผู้ให้บริการให้ผู้รับบริการรับทราบถึงความสามารถและทักษะในการให้บริการ รวมถึงบุคลากรมีทักษะความรู้และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน

4) ความมีอัธยาศัยดีในการบริการ (Coudesy) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความเอื้อเฟื้อเป็นมิตร ให้เกียรติ มีความสุภาพในการบริการ และมีการเอาใจใส่กับผู้มาใช้บริการ

5) ความน่าเชื่อถือ (Crodibility) หมายถึง การทำให้เกิดความไว้วางใจ เชื่อถือได้จากการให้บริการจากความจริง การปฏิบัติงานในมาตรฐานการบริการและมีความถูกต้อง

6) ความเชื่อมั่นในการบริการ (Reliability) หมายถึง การให้บริการตามที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการ

7) การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ (Respesponsivenes) หมายถึง ความพร้อมในการให้บริการ การช่วยเหลือ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที

8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจต่อการให้บริการลูกค้า ต้องได้รับความปลอดภัย ปราศจากความเสี่ยงใด ๆ ในการเข้ามาใช้บริการ

9) ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) หมายถึง ลักษณะที่สามารถจับต้องได้ ปรากฏให้เห็น เช่น เครื่องมือ บุคลากร และสถานที่

10) การเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ (Understanding/knowing the Customer) หมายถึง การทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้

มงคล มานพทวี และคณะ (2558) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างในการบริการ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ การบริการที่ดีจึงเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดีและตรงใจผู้รับบริการ

นราทิพย์ จักขุบท (2562) ได้กล่าวว่า เป็นภาพในใจที่เกิดขึ้นจากการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่าง การบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือให้บริการ ในระดับที่สูงกว่าความคาดหวัง จะประเมินได้ว่าการบริการดังกล่าวมีคุณภาพ คุณภาพการให้บริการ วัดจาก 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1) สิ่งที่มีมองเห็นได้ (Tangibles) รวมถึงอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เครื่องแบบรูปลักษณ์ที่ปรากฏของบุคลากรบริการ

2) ความวางใจได้ (reliability) ความสามารถในการตอบสนองอย่างถูกต้องตามที่สัญญาไว้

3) ความเชื่อมั่นได้ (Assurance) การที่บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจและความสามารถในการให้บริการ

4) ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) การดูแลและให้บริการลูกค้าที่ตอบสนองได้ในระดับส่วนบุคคล

5) การตอบสนอง (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้บริโภคและปรับปรุงระดับการบริการได้อย่างรวดเร็ว

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) คือ สามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการ คุณสมบัติและลักษณะพิเศษโดยรวมที่มีประสิทธิภาพของการให้บริการ กับผู้บริโภคเป็นสิ่งสำคัญ ผู้บริโภคจะพอใจถ้าได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการหรือมากกว่าความต้องการ (นราทิพย์ จักขุบท, 2562)

รัชну ภู่วัด (2558) ได้กล่าวว่า คุณภาพของการให้บริการที่มีผลต่อการประเมินคุณภาพของบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว เป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาคุณภาพ บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1) คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (Expected Quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (Marketing communication) ภาพลักษณ์

ขององค์กร (Corporate Image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word-of-Mouth Communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer Needs)

2) คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Experiences Quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate Image) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality)

โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของลูกค้ามีอยู่ 4 ปัจจัย คือ

1. การได้รับการบอกกล่าวปากต่อปาก (Word of Communications) คือ การที่ลูกค้าได้ยินได้รับรู้จากลูกค้ารายอื่น ๆ
2. ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ของลูกค้าแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน
3. ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) ซึ่งจะมีผลต่อระดับความคาดหวังของลูกค้าแต่ละคนแตกต่างกัน
4. การสื่อสารภายนอก (External Communications) ก่อนการสื่อสารจากการให้บริการของผู้ให้บริการถึงลูกค้าไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารทางตรงหรือทางอ้อมจะมีผลต่อระดับความคาดหวังของลูกค้า

2.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มงคล มานพทวี และคณะ (2558) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การที่บุคคลแต่ละคนมีการประเมินผลการได้รับบริการไปในทางที่บวก และความพึงพอใจของผู้รับบริการถือได้ว่าเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้บริการพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น สำหรับหน้าที่ของผู้ให้บริการที่ดีนั้น ควรมีลักษณะ ดังนี้

- 1) ความสะอาด สถานที่ทำงาน พื้นอาคาร โต๊ะ ห้องน้ำ เครื่องมือ เครื่องใช้ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ต้องหมั่นทำความสะอาด เพื่อสร้างความน่าเลื่อมใส ศรัทธา และดึงดูดความสนใจ
- 2) การตรงต่อเวลา ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมาถึงก่อนเวลาเริ่มงาน เพื่อเตรียมการปฏิบัติงานให้ทันเวลา เวลาเลิกงานก็ต้องรักษาให้ตรงเวลา ไม่ควรให้ผู้มาติดต่อเสียเวลารอคอยและถ้ามีเหตุขัดข้องก็ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ
- 3) การแต่งกาย ผู้ให้บริการต้องแต่งกายสุภาพหรือแต่งกายตามระเบียบของหน่วยงานที่วางไว้ ต้องสุภาพและสะอาด เป็นที่น่าชื่นชมแก่ผู้มาติดต่อ
- 4) กิริยามารยาทและการต้อนรับ ควรต้อนรับผู้ให้บริการด้วยกิริยามารยาทที่ดี ซึ่งจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานได้ทางหนึ่ง
- 5) น้ำเสียง เจ้าหน้าที่พนักงานต้อนรับต้องรู้จักใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เหมาะสม การบริการจึงเป็นงานที่ไม่มีตัวตนแต่สัมผัสได้ สามารถสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้งานบริการจึงต้องอาศัยการวางแผนอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอน

(สุรียั้ เข้มทอง, 2544 อ้างถึงใน รัชณุ ภู่วัด, 2558) การจัดการบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องศึกษาองค์ประกอบด้านจิตวิทยาผู้รับบริการที่มีผลต่อการบริการ อันได้แก่ ลักษณะความแตกต่างเฉพาะบุคคล ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ รูปแบบพฤติกรรมของผู้รับบริการ รวมทั้งพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้รับบริการ

รูปแบบของพฤติกรรมของผู้รับบริการที่แสดงออกในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน เนื่องจากปัจจัยเฉพาะบุคคล (Individual factors) ปัจจัยด้านจิตวิทยา (psychological factors) และปัจจัยด้านภายนอกตัวบุคคล (external factors)

1) ปัจจัยเฉพาะบุคคล (Individual Factors) หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแสดงออกของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) อายุ (Age) 2) ขั้นตอนวงจรชีวิตครอบครัว (Family Life Cycle Stage) เช่น เป็นโสด คู่สมรสใหม่ ครอบครัวที่มีบุตร 3) อาชีพ (Occupation) 4) รายได้ (Income) 5) การศึกษา (Education) และ 6) รูปแบบการดำรงชีวิต (Life Style) การเลือกสินค้าหรือบริการจะมีความแตกต่างกันและถูกปรับเปลี่ยนไปขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลของแต่ละคน

2) ปัจจัยด้านจิตวิทยา (Psychological Factors) ในที่นี้ แบ่งเป็น 6 ปัจจัย คือ

(1) ความจำเป็น ความต้องการ และแรงจูงใจ (Needs, Wants, Motivation) ทั้งสามประการนี้มีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ ความจำเป็นเป็นสิ่งที่ทุกคนมีอยู่ เมื่อเรามีความจำเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามมาก็คือความต้องการ เมื่อเกิดความต้องการที่จะได้รับการบริการ แรงจูงใจในการที่จะซื้อบริการจึงได้เข้ามาเกี่ยวข้อง นั่นคือ ผู้รับบริการจะแสดงพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองความจำเป็นและความต้องการ

(2) การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลได้รับเลือกสรรจัดระเบียบและแปลความหมายของสิ่งเร้าจากการได้ยิน การได้เห็น การได้สัมผัส การรับรส และการได้กลิ่น ดังนั้น การตัดสินใจในการใช้บริการของผู้รับบริการจึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับรู้เกี่ยวกับการบริการนั้น ๆ ได้ดีเพียงใด

(3) การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความโน้มเอียงของพฤติกรรมจากประสบการณ์ที่ผ่านมา ผู้รับบริการจะมีการปรับความคาดหวังและพฤติกรรมของตนให้สอดคล้องกับประสบการณ์ที่ผ่านมา

(4) ทศนคติ (Attitude) ความเชื่อ (Belief) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือความโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้น ในทิศทางที่เกิดจากข้อมูลที่แต่ละคนได้รับ ผู้รับบริการจะมีทัศนคติในการเลือกสินค้าและการบริการตามความชอบและความเชื่อส่วนตัวที่แตกต่างกัน

(5) บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง คุณลักษณะและอุปนิสัยเฉพาะตัวของบุคคลที่ได้รับการปลูกฝังตั้งแต่เด็กและเป็นตัวกำหนดลักษณะท่าทางการแสดงออกของบุคคลการที่ผู้รับบริการแต่ละคนมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน จึงย่อมส่งผลทำให้พฤติกรรมการซื้อสินค้าหรือใช้บริการมีความแตกต่างกัน

(6) แนวคิดของตนเอง (self-concept) เป็นการรับรู้ถึงภาพลักษณ์ของตนเอง การรับรู้เกี่ยวกับตนเองของเรา ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ 1) ตัวตนที่แท้จริง (Real Self) คือ ส่วนที่เราเป็นอยู่จริง 2) ตัวตนในอุดมคติ (Ideal Self) คือ ส่วนที่เราต้องการจะเป็น 3) ตัวตนจากกลุ่มอ้างอิง (Reference Group Self) เป็นส่วนที่เราคิดว่าคนอื่นเห็นว่าเราเป็น และ 4) ภาพลักษณ์ของตนเอง (Self Images) เป็นส่วนที่เราเห็นตัวเราเอง โดยทั่วไปผู้รับบริการมักเลือกซื้อสินค้าและการบริการที่เหมาะสมกับตัวตนในอุดมคติและตัวตนจากกลุ่มอ้างอิง

3) ปัจจัยภายนอกตัวบุคคล (External Factors) ได้แก่ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมและปัจจัยด้านสังคม กล่าวคือ

(1) ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (Cultural Factors) เป็นสัญลักษณ์และสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้นโดยเป็นที่ยอมรับจากรุ่นหนึ่งจนถึงรุ่นหนึ่งโดยเป็นตัวกำหนดและควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคม ซึ่งทำให้พฤติกรรมของผู้รับบริการต่างเชื้อชาติกันมีความแตกต่างกัน

(2) ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) เป็นปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในสังคมนวมถึงบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวัน ได้แก่ กลุ่มอ้างอิง (Reference Group) และครอบครัวหรือบุคคลอื่นที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการเลือกซื้อหรือใช้บริการ จะเห็นว่าพฤติกรรมแสดงออกของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันและถูกกำหนดขึ้นจากปัจจัยเฉพาะบุคคล (Individual Factors) ปัจจัยด้านจิตวิทยา (Psychological Factors) และปัจจัยด้านภายนอกตัวบุคคล (External Factors)

อทิยา วิมลเมือง (2562) ได้กล่าวว่า การทำให้ผู้ใช้บริการจะเกิดความประทับใจ เกิดความพอใจหรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการได้นั้น ประชาชนต้องมีความสะดวกในการรับบริการ กล่าวคือมารับบริการได้สะดวก ปราศจากข้อสงสัยหรือสับสนในการรับบริการได้รับการปฏิบัติจากพนักงานผู้บริการด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย สุภาพ ได้รับความช่วยเหลือชี้แนะ ได้รับความเอาใจใส่เป็นอย่างดี รวมทั้งเกิดความสบายใจ สบายตา เมื่อได้มาสัมผัสกับหน่วยบริการและพนักงานที่บริการ สิ่งที่ต้องตระหนักตั้งแต่ต้น คือ ความประทับใจนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความต้องการ ความคาดหวัง และพื้นเพประสบการณ์ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันและที่สำคัญก็คือ ความประทับใจมิได้เกิดจากการใคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริง แต่เกิดจากอารมณ์สิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากการบริการของรัฐนั้นคือ กระบวนการบริการ และการที่ได้รับ การปฏิบัติจากพนักงานที่ให้บริการ

1) กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

2) พนักงานที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของพนักงานที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับพนักงานที่บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมีได้พัฒนานำเทคโนโลยีบริการ ซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างพนักงานที่บริการกับประชาชนเรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจที่ดี (หรืออาจเกลียดชังประทับใจ ถ้าได้บริการไม่ดี)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎี ไว้ดังนี้

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง พอใจ ชอบใจ

มงคล มานพทวี และคณะ (2558) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ หรือทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อตอบสนองทางด้านร่างกายเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ ความพึงพอใจเป็นความรู้ที่เกิดจากความสมดุลหรือความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริงหรือจากการที่ความต้องการได้รับการตอบสนอง ขณะที่ความไม่พึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อประสบกับสถานการณ์ที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ได้สรุปองค์ประกอบสำคัญของความพึงพอใจขึ้นอยู่กับแรงจูงใจและความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ

อติยา วิมลเมือง (2562) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบ พอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคล และความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

ปาณิสรา ถนันทิพย์ และคณะ (2556) ได้กล่าวว่า ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับความต้องการในสิ่งที่ปรารถนาจึงทำให้มีสภาวะจิตใจที่ปราศจากความเครียด

จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา (2557) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจได้เหมาะสมและเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

สุโบชะ จำนงลักษณ์ (2561) ได้กล่าวว่า ความรู้สึกพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติในแง่บวกของแต่ละบุคคล ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจนั้นจะเกิดขึ้นได้เมื่อได้รับการตอบสนองเป็นไปตามที่เขาคาดหวังไว้ แต่หากการตอบสนองนั้นไม่ได้เป็นไปตามที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

จิตาภรณ์ ศรีจันทร์หล้า (2560) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ

สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคล

จากข้อความที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชื่นชอบหรือทัศนคติในแง่บวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้น เมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังได้ ความพึงพอใจเกิดจากความสมดุลระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริง ซึ่งหากเป็นไปตามที่ต้องการจะทำให้เกิดสภาวะจิตใจที่ผ่อนคลาย ไม่มีความเครียด แต่ถ้าไม่ได้เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ องค์ประกอบของความพึงพอใจนั้นเชื่อมโยงกับแรงจูงใจและความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันไปตามค่านิยมความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ และสิ่งเร้า เช่น ความสะดวกสบาย ความสวยงาม การยกย่องความเป็นกันเอง และการได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจส่งผลให้บุคคลแสดงออกทางพฤติกรรมที่สอดคล้องกับสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจ และอาจมีส่วนกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติหรือดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ

2.3.2 ลักษณะและวิธีการประเมินความพึงพอใจ

อทิทยา วิมลเมือง (2562) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยนำไปใช้ในสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยสองฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการหรือพนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด (Aday and Andersen, 1974 อ้างใน อทิทยา วิมลเมือง, 2562) กล่าวถึง ทฤษฎีที่ขึ้นมูลฐาน 6 ประเภท เกี่ยวกับความพึงพอใจผู้มาใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ให้บริการความพึงพอใจ 6 ประเภท คือ

- 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
 - (1) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ
 - (2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
 - (3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานที่บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
 - (1) การได้รับ การบริการทุกประเภทในสถานที่คือ ผู้ใช้บริการ สามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
 - (2) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ให้บริการ
 - (3) ได้มีการติดตามผลงาน
- 3) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
- 4) ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความน่าสนใจ ห่วงใยต่อผู้ให้บริการ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองให้บริการและให้ความสนใจห่วงใยต่อผู้ให้บริการ
- 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ให้บริการ

6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้บริการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

จันทรเพ็ญ ตูเทศนันท์ (อ้างถึงใน อทิตยา วิมลเมือง, 2562) กล่าวว่า โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ มักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการรับบริการซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

1) การศึกษาความพึงพอใจในงานซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงานซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำความก้าวหน้า การบังคับบัญชาสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล

2) ความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของการบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิติเป็นไปเพื่อการค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจ ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

ภาณุเดช เพียรความสุขและคณะ (2558 อ้างใน อทิตยา วิมลเมือง, 2562) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการสามารถสรุปได้ ดังนี้

1) บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ คือ ลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลที่แสดงออกโดยพฤติกรรมที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งแวดล้อมที่ตนกำลังเผชิญอยู่และพฤติกรรมนี้จะคงเส้นคงวาพอสมควร ดังนั้นบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอย่างยิ่ง เพราะลักษณะของการบริการจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับสองฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการสิ่งที่สร้างความประทับใจหรือความพึงพอใจในครั้งแรกของการบริการคือ ผู้ให้บริการจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีใบหน้ายิ้มแย้ม พูดจาให้ชัดเจน ไพเราะและแต่งกายให้เรียบร้อย ลักษณะของบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ซึ่งมีลักษณะจำเพาะของแต่ละบุคคลซึ่งแสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาดตลอดจนกิริยามารยาทพูดจาไพเราะยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดจนลักษณะนิสัยอุปนิสัยการแต่งกายที่เหมาะสม

2) ระบบบริการ หมายถึง กิจกรรมขั้นตอนหรือกระบวนการในการดำเนินการของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการดำเนินการนั้น หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปแบบของความสะดวกสบายความปลอดภัยซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้ คือ การให้บริการที่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่สร้างความยุ่งยากซับซ้อนให้แก่ผู้ให้บริการมากจนเกินไปมีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ มีความเป็นธรรมเสมอภาคและเชื่อถือได้ โดยเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบาย ความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีเปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้เกิดความสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาคจนเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ๆ

3) สภาพแวดล้อม หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่าง รวมทั้งหมดที่อยู่ล้อมรอบตัวบุคคล เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สังคม หรือวัฒนธรรม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลและความรู้สึกนึกคิดของบุคคล ใดทั้งสิ้น ส่วนสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเราทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถจับต้องได้ เป็นทั้งรูปธรรมและเป็นนามธรรม รวมถึงสภาพปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดันต่อผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ทำงาน สภาพแวดล้อม จึงมีอิทธิพล หรือส่งผลกระทบต่อองค์กร ได้รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก รอบตัว ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน หรือ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น อาคารสถานที่ ทั้งบรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน แสงสว่าง เป็นต้น

4) คุณภาพการให้บริการ คือ สิ่งที่มีวัดถึงระดับความสามารถในการให้บริการของงาน โดยรวมที่แสดงถึงกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้นคุณภาพการให้บริการ คือ ประสิทธิภาพ โดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการมีการปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพด้วย กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงาน ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

5) ระยะเวลาบริการ หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้เกิดความพึงพอใจและเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการให้บริการที่ตรงเวลาแก่ผู้รับบริการ มีความสำคัญต่อความพึงพอใจต่อผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นระยะเวลาบริการ จึงต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้เกิดความพึงพอใจต่อกิจกรรมนั้น ๆ โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพ คือ มีความตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการรับบริการไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสม มีความรวดเร็ว เข้าถึงบริการได้ง่าย และระเบียบขั้นตอนไม่ควรมาก

6) ความสะดวกในการให้บริการ คือ การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มาใช้บริการ ในการจัดระบบบริการสมัยใหม่จะเน้นความต้องการของลูกค้าและความสัมพันธ์กับลูกค้าในกระบวนการจัดการบริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญ การสร้างความสะดวกในการให้บริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงความสะดวก ความสบายใจ ความจริงใจ ให้ความช่วยเหลือ ให้เกียรติ ให้การต้อนรับ ให้ความเข้าใจและให้ความเป็นธรรมต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ควรเป็นการบริการที่ไม่ซับซ้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ในการให้บริการการสร้างความพึงพอใจนั้นควรมีการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มาใช้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความชัดเจนและสะดวกสบาย เช่น จัดให้มีที่นั่งรอ แผนผังจุดบริการลำดับขั้นตอน จัดวัสดุสำนักงาน ปากกา ดินสอไว้สำหรับกรอกคำร้องขอรับบริการ หมายเลขติดต่อ อีเมล เป็นต้น สรุปได้ว่าความสะดวกในการให้บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ไม่ซับซ้อนมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมีสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มาบริการ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ดังนั้น

ปัจจัยที่เป็นเงื่อนไขทำให้เกิดการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่มีวัตถุประสงค์การใช้บริการจะต้องเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กันกับปัจจัยสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

การวัดระดับความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งที่จะต้องดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจเพื่อประกอบกับเกณฑ์มาตรฐานของการประกันคุณภาพดังนั้นจึงมีผู้กล่าวถึงระดับความพึงพอใจไว้ดังนี้

1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการประทับใจกับสถานการณ์ที่แท้จริงกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ 2 ระดับ คือ

1.1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจถูกใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

1.2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจถูกใจประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่

2) การวัดระดับความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

2.1) การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2.2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

2.3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกจากการพูดจาหรือการทำทางวิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

3) การวัดความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เปรียบเทียบได้กับความเข้าใจทั่ว ๆ ไปซึ่งปกติจะวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถาม มีเครื่องมือที่ต้องการจะใช้ในการวิจัยหลาย ๆ อย่าง อย่างไรก็ตามถึงแม้จะมีการวัดอยู่หลายแนวทางแต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกตามแนวทางวัดได้ 2 แนวทางคือ

3.1) วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่น ที่ทำงาน ที่บ้านและทุก ๆ อย่าง ที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การศึกษาตามแนวทางนี้จะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการที่จะวัดและเปรียบเทียบ

3.2) วัดโดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบเกี่ยวกับงาน การนิเทศ งานเกี่ยวกับนายจ้าง

พรนภา เตียสุทธิกุล และคณะ (2561) ได้กล่าวถึง วิธีประเมินความพึงพอใจ มีการประเมินหลายวิธี ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) การสังเกต เป็นวิธีการสำหรับใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการสังเกตพฤติกรรมและจดบันทึกความพึงพอใจที่แสดงออกมาในประเด็นที่ต้องการประเมินอย่างมีแบบแผน โดยผู้สังเกตจะไม่มีส่วนร่วมหรือมีส่วนร่วมกับผู้ถูกสังเกต ต่อจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์ สรุปและตีความตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายที่ใช้สำหรับการศึกษาในกรณีศึกษาเท่านั้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้ประเมินจะต้องออกไปพูดคุยกับบุคคลนั้น ๆ โดยตรง มีการเตรียมแผนล่วงหน้า เป็นการถามให้ตอบปากเปล่า แต่อาจไม่ได้ข้อมูลที่แท้จริงจากผู้ตอบ เนื่องจากผู้ตอบอาจรู้สึกไม่อิสระในการตอบหรือไม่คุ้นเคยกับผู้ถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด ควรเตรียมตัวให้พร้อมก่อนดำเนินการสัมภาษณ์ควรลงพื้นที่เพื่อทำความคุ้นเคยก่อน ให้เกิดความสนิทสนมและความไว้วางใจ ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3) การใช้แบบสอบถามประมาณค่า เป็นการประเมินโดยใช้เครื่องมือที่เป็นการสร้างประโยคข้อความต่าง ๆ ทั้งที่เป็นข้อความทางบวก และข้อความทางลบที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ต้องการประเมิน โดยให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความแต่ละข้อนั้น โดยใช้มาตราประเมินแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) เนื่องจากเป็นวิธีที่ง่ายและสะดวก สามารถเก็บข้อมูลได้รวดเร็ว จากข้อดีและข้อจำกัดของวิธีการประเมินแบบต่าง ๆ จะพบว่า เครื่องมือและวิธีที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินงานในการประเมินระดับความพึงพอใจ คือ วิธีการประเมินด้วยเก็บข้อมูลด้วยการสอบถาม จากแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า อันสามารถประเมินความพึงพอใจได้ ตรงตามวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการนำไปใช้

4) การสร้างแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2556) ได้กล่าวว่า แบบสอบถามความพึงพอใจให้ความสำคัญต่อข้อความคำถามที่ต้องมีความครอบคลุมในช่วงของความพึงพอใจทั้งหมด แต่ละข้อความจะระบุความพึงพอใจที่มีอยู่ วิธีการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจมีดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายของความพึงพอใจว่า คืออะไร มีโครงสร้างลักษณะใด ซึ่งควรกำหนด เป้าหมายให้ชัดเจนเป็นเรื่อง ๆ ลงไปว่าจะประเมินความพึงพอใจด้านใดบ้าง จากนั้นให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึงอะไรบ้าง ต่อไปจึงกำหนดโครงสร้างของความพึงพอใจว่าประกอบด้วยด้านใดบ้าง แต่ละด้านจะประกอบด้วยตัวแปรอะไรบ้าง ซึ่งอาจกำหนดประเด็นกว้าง ๆ เป็นข้อ ๆ

2. รวบรวมข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อเป้าหมาย หลีกเลียงข้อความกำกวม ไม่น้อยกว่า 20 ข้อ โดยกำหนดข้อคำถามจากโครงสร้างความพึงพอใจที่ได้กำหนดไว้แล้ว แบ่งเป็นด้าน ๆ แล้วสร้างและรวบรวมข้อคำถาม แต่ละด้านตามประเด็นที่กำหนดไว้

3. นำข้อคำถามที่สร้างแล้วไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของข้อคำถาม ว่าตรงตามโครงสร้างของการประเมินความพึงพอใจตามที่ได้กำหนดไว้แล้วในแต่ละด้าน และในแต่ละประเด็นย่อยหรือไม่ หากมีความคลุมเครือหรือไม่ชัดเจน จะได้แก้ไขก่อนสร้างเป็นแบบสอบถาม จากนั้นทดลองใช้กับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 เท่า ของจำนวนข้อในพื้นที่ที่คล้ายคลึงกันหรือใกล้เคียงกับพื้นที่ในการเก็บข้อมูลจริง

4. กำหนดน้ำหนักในการตอบแต่ละตัวเลือก โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, 1

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

2.4.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

พจนานุกรม ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2545) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

Herbert A. Simon (1960 อ้างใน สุวินชา การพัตชี, 2555) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพถ้าพิจารณาว่างานได้มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับเท่ากับผลผลิต หักออกด้วยปัจจัยนำเข้าในกรณีเป็นการบริหารราชการ และองค์การภาครัฐวัดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ (Satisfaction) เขียนเป็นสูตรดังนี้

	E	=	(O - I) + S	
ในเมื่อ	E	=	Efficiency	= ประสิทธิภาพ
	O	=	Output	= ผลงานที่ผลิตได้
	I	=	Input	= ทรัพยากรบริหารที่ใช้ไป
	S	=	Satisfaction	= ความพึงพอใจที่ได้รับ

มงคล มานพทวี และคณะ (2558) ได้กล่าวถึง ความหมายของประสิทธิภาพ สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หรือผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้ที่มารับบริการ

สุวินชา การพัตชี (2555) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับประสิทธิผลในการใช้ทรัพยากรในการบริหารน้อยที่สุดและผลที่ได้นั้นจะต้องเสร็จทันตามกำหนด ปริมาณงานและคุณภาพของงานจะต้องได้ครบตามวัตถุประสงค์ประสิทธิภาพจะมีความสมบูรณ์มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการทำงานอย่างเป็นระบบถูกต้องและครบถ้วนทุกขั้นตอนตามกระบวนการบริหาร

Peterson & Plowman (อ้างถึงใน สุวินชา การพัตชี, 2555) ประสิทธิภาพทางการจัดการ หมายถึง ความสามารถที่จะวางแผนหลักและวิธีการทำงานให้ได้ผลออกมาสูงที่สุดเป็นที่พอใจแก่ผู้รับบริการองค์กร และผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ โดยกล่าวคือ นอกจากผลงานที่ต้องมีปริมาณและคุณภาพสูงแล้ว ยังต้องคำนึงถึงความพอใจของผู้ผลิตและผู้บริโภคหรือบริการนั้น ๆ ประสิทธิภาพจึงประกอบไปด้วยปัจจัยที่สำคัญ 5 ประการคือ

- 1) คุณภาพของงาน (Quality)
- 2) ปริมาณของงาน (Quantity)
- 3) เวลา (Time)
- 4) วิธีการ (Methods)
- 5) ค่าใช้จ่าย (Costs)

จากปัจจัย 5 ประการดังกล่าวสรุปแนวคิดและทฤษฎี ได้ดังต่อไปนี้

คุณภาพของงาน (Quality)

กัลยา ธนกรอังกูล (2551 อ้างใน สุวินชา การพัตชี, 2555) ระดับของคุณภาพของงานแต่ละองค์การจะตัดสินจากความถูกต้อง ความต่อเนื่องของงาน ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ความละเอียดและความประณีตของงาน และวัดความถูกต้องของงานจากจำนวน

ความผิดพลาดที่เกิดขึ้น Millet (1954 อ้างใน สุวินชา การพัชชี, 2012) ซึ่งผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพอใจอาจจะพิจารณาจาก

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service)
- 2) การบริการอย่างรวดเร็ว (Timely Service)
- 3) การให้บริการอย่างทันเวลา (Ample Service)
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

ปริมาณของงาน (Quantity)

กัลยา ธนกรอังกุล (2551 อ้างใน สุวินชา การพัชชี, 2555) ปริมาณของงาน (Quantity) จะเป็นจำนวนผลงาน/ชิ้นงาน ที่เป็นผลจากการปฏิบัติงานระดับของผลงานที่ออกมาจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดอาจพิจารณาในส่วนของเวลาที่ใช้ความเร็วต่อเวลาที่กำหนดไว้

เวลา (Time)

เกษม แก้วยาศรี (2548 อ้างใน สุวินชา การพัชชี, 2555) ได้กล่าวว่า ระบบการบริหารเวลา แบ่งไว้ 3 ประการ ดังนี้

1) กำหนดความสำคัญ (Set Priorities) ผู้บริหารจะต้องกำหนดความสำคัญของงาน โดยใช้วิธี A-B-C (A-B-C Strategy) โดยสัญลักษณ์ มีความหมายดังนี้

A หมายถึง มีความสำคัญมากต้องทำก่อน

B หมายถึง มีความสำคัญถ้ามีเวลาก็ควรทำ

C หมายถึง ถ้าไม่ทำขณะนี้คงไม่เป็นไรเมื่อทำอย่างอื่นเสร็จก่อนจึงค่อยทำก็ได้

2) การวางแผน (Planning) ผู้บริหารจะต้องวางแผนติดตามงานหรือกิจกรรมนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ ดังนี้

2.1) การพิจารณาลำดับความสำคัญของงานทั้งหมด ว่างานใดต้องทำก่อน และหลัง

2.2) ยึดหลัก 4 W (Who, What, Where, When) หมายถึง การระบุให้ชัดเจนว่า ใคร ต้องทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่อย่างไร

2.3) ทรัพยากรทางการบริหารที่ต้องการ หมายถึง ระบุทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ต้องการในการทำงานตามแผน

2.4) การติดตามผล หมายถึง การพิจารณาวิธีการติดตามผลเพื่อจะได้ทราบว่างานที่กำหนดไว้ตามแผนนั้น งานใดมีปัญหาหรือมีความก้าวหน้า

2.5) แผนสำรอง หมายถึง การพิจารณาเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในระหว่างการดำเนินงานตามแผนแล้วกำหนดแผนสำรอง

3) การปฏิบัติงานตามตารางเวลาที่กำหนด หมายถึง การปฏิบัติตามตารางการทำงานที่กำหนดไว้ในแผน

วิธีการ (Methods)

นารินทร์ จันทรสุวรรณ (2551 อ้างใน สุวินชา การพัชชี, 2555) ได้กล่าวว่า การบริหารทีมงานให้มีประสิทธิภาพนั้นทำได้ด้วยวิธีการสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

- 1) ความพยายาม
- 2) ทักษะความรู้
- 3) กลยุทธ์ที่ใช้แก้ปัญหาหรือประยุกต์ใช้ทำงาน

นอกจากปัจจัยทั้ง 3 ประการ ที่ช่วยให้วิธีการบริหารทีมงานให้มีประสิทธิภาพแล้ว การพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ก็เป็นอีกปัจจัยที่ทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ และองค์กรยังต้องคำนึงถึงปัจจัยภายนอกอีก 3 ประการ ที่อาจจะส่งผลต่อวิธีการการขับเคลื่อนองค์กร ดังนี้

- 1) สภาพแวดล้อม ในการทำงานขององค์กร
- 2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน
- 3) ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

ค่าใช้จ่าย (Costs)

ประสิทธิภาพของการดำเนินงานอาจแสดงค่าในลักษณะเปรียบเทียบระหว่าง ค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้ากำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกลักษณะ การใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเสียเปล่าเกินความจำเป็น อนงเยาว์ พูลเพิ่ม (2552 อ้างใน สุวินชา การพัชชี, 2555)

จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม ความพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่วด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน ซึ่งบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้นั้นจะต้องเกิดจากความขยัน หมั่นเพียร มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร ทั้งนี้จะทำให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้

มงคล มานพทวีและคณะ (2558) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ แฮร์ริ่ง อีเมอร์สัน (Harring Emerson) ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขวัญกันมาก คือ หลัก 12 ประการมีดังนี้

- 1) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
- 2) ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
- 3) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์ถูกต้อง
- 4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
- 5) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
- 6) การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลันมีประสิทธิภาพและมีการลงทะเบียไว้เป็นหลักฐาน
- 7) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
- 8) งานสำเร็จทันเวลา

9) ผลงานได้มาตรฐาน

10) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้

11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้

12) ให้บำเหน็จรางวัลกับผลงานที่ดี

การสามารถมองเห็นผลของการทำงานขององค์กรได้ (Visibility Consequences) มีความสัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติผลการปฏิบัติงาน จึงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในการจะปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ดีนั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (External and Internal Need) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้ว ย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่

ความต้องการภายใน ได้แก่

1. ความต้องการเข้าหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดีความเป็นเพื่อนและความรักใคร่
3. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกับการพัฒนางาน

2.5.1 ความหมายการพัฒนางาน

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมายของคำว่า “พัฒนา” หมายถึง ทำให้เจริญ

พระวิเชียร ดิษฐาน (2557) ได้ให้ความหมายว่า การพัฒนา หมายถึง ทำให้เจริญ พัฒนาการ คือการทำให้เจริญ การเปลี่ยนแปลงในทางที่เจริญขึ้น การคลี่คลายไปในทางที่ดี หรือการกระทำใด ๆ หากเป็นไปในทางที่ก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้า หรือเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี

สุกัญญา ศรีวิไล (2560) ได้ให้ความหมายว่า การพัฒนางาน คือ การบวนการที่มุ่งเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงวิธีการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บริษัท จัดหางาน จ๊อบส์ ดีพี (ประเทศไทย) จำกัด (2563) ได้ให้ความหมายว่า การพัฒนางานด้านบริการเป็นการกำหนดแนวทางการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า และเป็นเทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ มีดังนี้

1. จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว

2. จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ลูกค้าสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน

3. เรียนรู้ความต้องการของลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยจากคำตำหนิติเตียนและคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป

4. ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

หจก. นาโนซอฟท์ แอนด์ โซลูชั่น (2563) ได้ให้ความหมายว่า การพัฒนางานด้านบริการ องค์กรเป็นส่วนสำคัญเป็นอย่างมากเพราะองค์กรถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าและเทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ มีดังนี้

1. จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว

2. จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ลูกค้าสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน

3. เรียนรู้ความต้องการของลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยจากคำตำหนิติเตียนและคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงาน บริการในครั้งต่อไป

4. ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

บริษัท ศูนย์พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ จำกัด (2561) ได้ให้ความหมายว่า การพัฒนา (Development) คือ การทำให้ดีขึ้นหรือเป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดีกว่า (Change for the better) ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานนั้น หมายถึง การทำงานที่ให้ผลผลิต (Out Put) สูงเมื่อเทียบกับปัจจัยนำเข้า (In Put) หรือพูดให้ง่ายขึ้นก็คือ การประหยัดทรัพยากร (4 M) และเวลาซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับต้นทุนนั่นเอง ดังนั้นการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน จึงเป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิตที่เพิ่มขึ้น หรือสามารถลดต้นทุนได้เพิ่มขึ้น ถ้าจะว่าไปแล้วการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานถือเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคคลให้มีขีดความสามารถเพิ่มมากขึ้นนั่นเอง

จากความหมายการพัฒนา งาน สรุปได้ว่า การพัฒนางาน หมายถึง กระบวนการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงการทำงานให้ดีขึ้น โดยเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน ในด้านการบริการ องค์กรควรกำหนดแนวทางที่เน้นความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ซับซ้อน เข้าใจง่าย และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการผ่านการเรียนรู้จากข้อเสนอแนะต่าง ๆ รวมถึงการพัฒนาทักษะบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการมีคุณภาพ และเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรและเวลาซึ่งเป็นการลดต้นทุนและเพิ่มศักยภาพบุคลากรในระยะยาว.

2.5.2 แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้สำหรับการพัฒนางาน

1) ทฤษฎีการบริหารจัดการ (Management Theories)

ณัฐวัชร จันทโรธรัณ (2562) ได้กล่าวว่า แนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการองค์กร มีความสำคัญในการบริหารจัดการ ที่มุ่งเน้นการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เป็นเลิศ มุ่งเน้นรายได้เป็นหลัก และมุ่งเน้นที่จะเป็นหนึ่งทางธุรกิจ หัวใจหลักที่ทุก ๆ องค์กรต้องพิชิตให้ได้คือ การทำให้การบริหารจัดการให้องค์กรเป็นระบบมุ่งสู่ความเป็นเลิศได้โดยอาศัยหลักแนวคิด ทฤษฎีการบริหารจัดการองค์กร ต่อไปนี้

1. การจัดการตามแบบระบบราชการ (Bureaucratic Management) มีหลักการที่สำคัญดังนี้คือ

1.1 หลักของการแบ่งงานกันทำ (Division of Labor) หมายถึง หลักในการสร้างความชัดเจน และความสมดุลระหว่างอำนาจหน้าที่กับความรับผิดชอบโดยให้ถูกต้องตามกฎระเบียบขององค์กร การแบ่งงานกันทำตามวิธีนี้ถือว่าเป็นความรับผิดชอบที่เป็นทางการ

1.2 หลักของการกำหนดอำนาจหน้าที่ ตามสายการบังคับบัญชา (Hierarchy of Authority) หมายถึง การกำหนดตำแหน่งต่าง ๆ ที่ให้อำนาจหน้าที่ลดหลั่นลงมาตามสายการบังคับบัญชา ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจนในสายการบังคับบัญชา

1.3 หลักของความสามารถ (Technical Competency) หมายถึง หลักการสำคัญในการจัดบุคคล เพื่อบรรลุหรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งตามหลักความรู้ความสามารถของบุคคล โดยการใช้กระบวนการทดสอบ การฝึกอบรมและการศึกษาของบุคลากร

1.4 หลักของกฎระเบียบความมีวินัยและการควบคุม (Rules, Disciplines and Control) หมายถึง การบริหารงานโดยใช้กฎระเบียบเป็นหลัก และกำหนดรูปแบบไว้ให้ชัดเจนในการบริหารจะต้องยึดระบบเอกสารเป็นสำคัญ โดยไม่คำนึงถึงความสัมพันธ์ส่วนตัว

1.5 หลักของความเป็นกลางทางการบริหาร (Administrative Officials) หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ เป็นผู้ที่มีเกียรติ มีอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ เป็นองค์ประกอบในการทำงานตามตำแหน่งนั้น อุปกรณ์ และเครื่องมือจะอยู่คู่กับตำแหน่งไม่ใช่คู่กับบุคคล

1.6 หลักของการเป็นบุคลากรของฝ่ายบริหารและได้รับเงินเดือนประจำ (Career Official and Fixed Salary) หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งบริหารจะต้องเป็นบุคลากรประจำ มีการจ้างงานตลอดชีพ และจัดให้เงินเดือนประจำในอัตราคงที่ในแต่ละปี

2. ทฤษฎีบริหาร POCCC อองรี ฟาโยล (Henri Fayol) เป็นทั้งวิศวกรและนักวิชาการชาวฝรั่งเศส เขาได้สรุปเป็นทฤษฎีว่า หากวันหนึ่ง คุณต้องอยู่ในสภาวะที่ต้องใช้คนจำนวนมาก ๆ ในการทำงานแล้วละก็ หัวใจของการบริหารจัดการเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายมีดังนี้

2.1 การวางแผน (Planning) หมายถึง จินตนาการหรือวิสัยทัศน์ที่เราวาดภาพไว้ล่วงหน้าแล้ววางแผนที่เรากำลังจะทำนั้น เมื่อเสร็จออกมาแล้วหน้าตามันน่าจะเป็นอย่างไร ?

2.2 การจัดหน่วยงาน (Organizing) ที่จะต้องเข้ามารับผิดชอบต่อการทำงานเหล่านั้นให้สำเร็จลุล่วง การออกแบบหน่วยงานจะออกแบบจากหน่วยงานที่ใหญ่ที่สุด

2.3 สายการบังคับบัญชา (Command) เมื่อมีงานก็ต้องมีคน ดังนั้นเราจึงต้องวางแผนตามความเหมาะสม ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความถนัด ฯลฯ ให้เต็มอัตรากับงานที่เราจัดแบ่งไว้โดยคนที่รับผิดชอบหน่วยงานที่ใหญ่กว่า ก็จะต้องสามารถสั่งการคนที่รับผิดชอบหน่วยงานเล็กกว่า การวางแผนให้สามารถสั่งการกันได้นี้ เรียกว่าสายการบังคับบัญชา

(Command) เพื่อให้คนที่เราจัดวางกำลังเหล่านี้ ทำงานที่ได้รับมอบหมาย ให้สำเร็จลุล่วง บรรลุตามแผน

2.4 การประสานงาน (Coordinate) เป็นเพราะมีแต่การวางแผน แบ่งงานวางคน แต่ไม่มีการประสานงานที่ดี ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในหน่วยงานที่ใหญ่กว่า จะต้องคอยช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อให้หน่วยงานย่อย ๆ ของตน มีการประสานงานที่ดี เพราะหากหน่วยงานย่อยที่ตนรับผิดชอบดูแลไม่มีการประสานงานที่ดีแล้ว อองรี ฟาโยล บอกว่าไม่ต้องไปว่าใคร ต้องว่าตัวเองนั่นแหละไร้ฝีมือ

2.5 การควบคุม (Control) ให้หน่วยงาน กำลังคน การประสาน สามารถดำเนินให้แล้วเสร็จตามแผนที่วางไว้ ในเวลาและค่าใช้จ่ายที่กำหนด เพราะหากปราศจากการควบคุมบ่อยครั้งที่เราเห็นว่างานไม่เดิน หรืออาจเดินไม่เสร็จตามแผน ผู้นำที่ได้แต่สั่ง ๆ โดยไม่เคยลงมาควบคุมหรือกระทั่งจะมากำกับดูแลเลย

3. กฎ 4 ประการ (POLC) ลูอิส อัลเลน (Luis Allan) ในปี 1973 ลูอิส อัลเลน ผู้ที่พยายามยกระดับการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดด้วยกฎ 4 ประการ (POLC)

3.1 การวางแผน (Planning)

3.2 การจัดองค์การ (Organizing)

3.3 การนำองค์การ (Leading)

3.4 การควบคุมงาน (Controlling)

4. แนวคิดด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Henry Mintzberg's 5 Ps for Strategy) เฮนรี มินต์ซเบิร์ก ได้ให้คำนิยามกลยุทธ์การบริหารจัดการองค์การสมัยใหม่ที่เป็นรูปธรรมไว้ใน 5 ความหมาย หรือ 5P ได้แก่

4.1 การวางแผน (Plan) เป็นการเน้นกลยุทธ์ในฐานะที่เป็นแนวทางหรือแผนในการดำเนินงานขององค์การและโดยเฉพาะอย่างยิ่งตามมุมมองของทฤษฎีเกมกลยุทธ์กลายเป็นแผนที่มีความสมบูรณ์

4.2 การเอาชนะคู่แข่ง (Ploy) เป็นการมองกลยุทธ์ในฐานะแผนรูปแบบหนึ่ง โดยแผนการดำเนินการนี้จะเน้นถึงแผนการแข่งขันที่จะต้องเอาชนะคู่แข่งได้เท่านั้น

4.3 รูปแบบ/แบบแผน (Pattern) มองกลยุทธ์ในฐานะของรูปแบบในการดำเนินการว่าเป็นอย่างไร

4.4 การจัดวางตำแหน่งการแข่งขัน (Position) กลยุทธ์ในความหมายนี้จะหมายถึงการที่องค์การแสดงให้เห็นว่าองค์การของตนอยู่ในตำแหน่งใดของสภาพแวดล้อมที่องค์การอาศัยอยู่ ถ้าเป็นองค์การในภาคธุรกิจจะหมายถึงตำแหน่งทางการตลาด

4.5 มุมมองของลูกค้านับและองค์การคือการมองการทำงานของหน่วยงาน (Perspective) กล่าวคือกลยุทธ์เป็นเสมือนแนวคิด สะท้อนถึงคุณลักษณะ หรือภาพลักษณ์ขององค์การจากสิ่งที่บุคคลภายนอกมอง

5. ทฤษฎีการบริหารจัดการสมัยใหม่ ต้องมีวัตถุประสงค์เป็นมุมมองที่ทำให้ประโยชน์ไปสู่ความสำเร็จเป็นเสมือนเครื่องมือที่มีการตอบแทนผลงานแห่งความสำเร็จและต้องมี

เครื่องมือชี้วัดการรายงานผลและขั้นตอนการทำงานให้การบรรลุผลความสำเร็จของธุรกิจคือ การบริหารจัดการองค์การพื้นฐานไว้ในรูปแบบของ POSDCoRB

5.1 Planning การวางแผน

5.2 Organizing การจัดองค์กรหรือการจัดระบบงาน

5.3 Staffing การสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง

5.4 Co-ordinating การประสานงาน

5.5 Reporting การรายงาน

5.6 Budgeting การงบประมาณ

2) ทฤษฎีการเรียนรู้ในองค์กร (Learning Organization)

สุจิตรา ธนานันท์ (2563) ได้ให้ความหมายขององค์การเรียนรู้ไว้ว่า องค์การที่มีความโดดเด่นทางด้านการเรียนรู้ในระดับที่สูง เป็นการเรียนรู้อย่างเป็นระบบอย่างต่อเนื่อง และการเรียนรู้นั้นเป็นไปโดยพร้อมเพรียงกันทั้งองค์การ โดยสรุปความหมายมาจาก Peter M. Senge ซึ่งได้ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ไว้ว่า องค์การแห่งการเรียนรู้เป็นองค์การที่คนในองค์การได้ขยายขีดความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายที่บุคคลในระดับต่าง ๆ ต้องการอย่างแท้จริง องค์การแห่งการเรียนรู้เป็นองค์การที่มีความคิดใหม่ ๆ รวมถึงมีการแลกเปลี่ยนของความคิด และเป็นที่ซึ่งบุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในเรื่องของวิธีการที่จะเรียนรู้ไปด้วยกันทั่วทั้งองค์การ ซึ่ง Peter M. Senge ได้นำเสนอองค์ประกอบหลัก 5 ประการขององค์การแห่งการเรียนรู้ ได้แก่

1. Learning Dynamics พลวัตรแห่งการเรียนรู้ : องค์การจะต้องให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ มีการจัดบรรยากาศในองค์การให้เอื้อต่อสมาชิกในองค์การเกิดการเรียนรู้ร่วมกันทั้งองค์การ ประกอบกับบุคลากรจะต้องมีการพัฒนาทักษะในการเรียนรู้ สามารถมีวิธีการส่งเสริมและเพิ่มพูนความรู้ให้กับตนเอง ตลอดจนมีการแลกเปลี่ยนความรู้ รวมทั้งมีความสามารถในการคิดและปฏิบัติงานที่สลับซับซ้อนร่วมกับทีมงานได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

2. Organization Transformation การปรับเปลี่ยนองค์การ : องค์การจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงเชิงกลยุทธ์ โดยมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างสายบังคับบัญชาให้มีลักษณะแนวราบเอื้อต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นกับพนักงานทุกคนในองค์การ ให้ความสำคัญของการเรียนรู้ร่วมกันในองค์การ

3. People Empowerment การเพิ่มอำนาจแก่บุคคล : ผู้บริหารต้องทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง (Mentor) ผู้สอนแนะ (Coach) และมีการทำงานร่วมกับผู้ปฏิบัติงานแบบเป็นทีม

4. Technology Application การใช้เทคโนโลยี : องค์การจะต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและเอื้อต่อการเรียนรู้ของสมาชิกทุกคนในองค์การ มีการจัดตั้งทีมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งมีการจัดฝึกอบรมพนักงานให้สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. Knowledge Management การจัดการความรู้ : องค์การจะต้องมีการจัดการกับความรู้ในองค์การ โดยเริ่มต้นตั้งแต่การจัดหาความรู้ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์การ

แล้วนำมาปรับให้เกิดการสร้างสรรคให้สามารถใช้ได้กับองค์การ เก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ นำมาถ่ายทอดและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์การต่อไป

เทคนิคที่สนับสนุนให้เกิดองค์การแห่งการเรียนรู้

1. การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ (Action Learning) หัวใจสำคัญคือการเรียนรู้ด้วยกันหรือการเรียนรู้จากกันและกัน เป็นการเรียนรู้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง มีกิจกรรม 4 อย่างที่ต้องทำ ได้แก่ การเรียนรู้จากประสบการณ์ การแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ การแสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้อง และกลุ่มสนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกัน

2. มาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) คือ การเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่น เน้นการเรียนรู้จากวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในแต่ละเรื่อง และนำมาปรับให้เข้ากับสภาพขององค์การ เพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

3. การสอนงาน (Coaching) เป็นวิธีการพัฒนาบุคคล โดยมีผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ให้คำแนะนำและสอนงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อพัฒนาให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสอนงานช่วยทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

4. การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) เป็นวิธีการพัฒนาบุคคล โดยรุ่นพี่หรือผู้ที่อยู่ในระดับที่สูงกว่าให้คำปรึกษาแนะนำ ให้ความช่วยเหลือแก่รุ่นน้องหรือผู้ที่อยู่ในระดับต่ำกว่า เพื่อให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น มีศักยภาพเลื่อนระดับขั้นเป็นผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพได้

5. แฟ้มงานเพื่อการพัฒนา (Portfolio)

6. ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning Center)

7. การเรียนการสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วย (Computer Assisted Learning & Teaching)

3) ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation Theories)

จักรี ศรีจารุเมธีญาณ, และวิรัช ฌ สงขลา (2563) ได้ให้ความหมาย “แรงจูงใจในการทำงาน” หมายถึง กระบวนการต่างๆทางร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าให้เกิดการแสดงออกทางพฤติกรรม เพื่อที่จะก่อให้เกิดจุดมุ่งหมายและเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งในที่นี้จะกล่าวถึงทฤษฎี การจูงใจที่เน้นคุณลักษณะภายในของบุคลากรที่เน้นเรื่องการทำความเข้าใจว่าบุคลากรต้องการอะไร และจะหาอย่างไรที่จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีเนื้อหาและ ทฤษฎีกระบวนการของการจูงใจมีประโยชน์ต่อผู้นำในการใช้จูงใจบุคลากรในองค์การ ขั้นตอนใน การจูงใจที่ผู้นำใช้ในการจูงใจบุคลากร มีดังนี้ 1) ทฤษฎี Abraham Maslow 2) ทฤษฎี Two - Factor 3) ทฤษฎี X และทฤษฎี Y 4) ทฤษฎี ERG

1. ทฤษฎี AbrahamMaslow ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของ Maslow (Hierarchyof Needs Theory) แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Need) หมายถึง ความต้องการอาหารเครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการทางเพศ ความสะอาดสบาย เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Need) หมายถึงความต้องการได้รับการปกป้องจากอุปสรรคและการออกจากงาน ความปลอดภัยการทำงาน เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Need) หมายถึง ความต้องการเพื่อน ต้องการความรัก ความเป็นเจ้าของ เป็นส่วนหนึ่งของสังคม

ขั้นตอนที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่องยอมรับ (Esteem Need) หมายถึง ความต้องการเป็นอิสระ ต้องการการยอมรับ ได้รับการยกย่อง ได้รับเกียรติจากผู้อื่น เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 5 ความต้องการบรรลุผลสำเร็จสูงสุด (Self-Actualization Need) หมายถึง ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในสิ่งที่ปรารถนาทุกอย่างที่ตั้งใจไว้

2. ทฤษฎี Two-Factor เป็นแนวคิดของ Herzberg, Bernard & Snyderman (1959) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงาน พฤติกรรมทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ เรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor หรือ Maintenance Factor) หมายถึง พฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารสามารถใช้ปัจจัยสุขอนามัยในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การเพิ่มเงินเดือนค่าตอบแทน แต่ไม่ได้หมายความว่า จะเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรทำงานได้ดีได้ หากแต่การกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในนั้นเกิดจากตัวงาน ทำได้โดยการจูงใจด้วยการใช้ปัจจัยที่สอง คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) โดยการ มอบหมายงานที่มีความสำคัญหรือเพิ่มเนื้อหาของงานซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและสามารถกระตุ้นให้บุคลากรทำงานได้อย่างดี เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการทำงานของบุคลากรและทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทฤษฎีนี้เรียก อีกชื่อหนึ่งได้ว่า Hygiene - Motivator Factor หรือทฤษฎีสองปัจจัย

3. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ทศวรรษที่ 1960 ของ McGregor (1960) ข้อสมมติฐานของทฤษฎี X (Theory x Assumptions) ได้แก่ 1) บุคคลไม่ชอบการทำงานและต้องการการควบคุม 2) บุคคลต้องการการสั่งการไม่ต้องการความรับผิดชอบ 3) มีการลงโทษและการควบคุม และ 4) ผู้บริหารไม่เปิดโอกาสให้บุคลากรทำตามแนวทางของบุคลากร ข้อสมมติฐานของทฤษฎี Y (Theory y Assumptions) ได้แก่ 1) บุคคลมีความพยายามในการทำงานและมีความรับผิดชอบ 2) บุคคลมีความผูกพันในการทำงานให้สำเร็จ และ 3) บุคคลมีความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหาในการทำงาน

4. ทฤษฎี ERG ทศวรรษที่ 1972 Alderfer (1972) ได้ศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจในการตอบสนองความต้องการโดยได้พัฒนา ตามแนวคิดทฤษฎี ERG เกี่ยวกับการทำความเข้าใจเรื่องความต้องการของบุคลากรในการทำงาน ประกอบด้วยความต้องการ 3 ด้าน ดังนี้ 1) ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ได้ (Existence Need) หมายถึง ความต้องการด้านร่างกายการดำรงชีวิตความสะดวกสบาย 2) ความต้องการ ความสัมพันธ์ (Relatedness Need) หมายถึงความสัมพันธ์กับผู้อื่น และความพึงพอใจในด้านความรู้สึก มีเพื่อน มีมิตรภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน ความต้องการทางสังคม และ 3) ความต้องการ เติบโตก้าวหน้า (Growth Need) หมายถึง ความพึงพอใจในความสมบูรณ์ของสิ่งที่ต้องการสูงสุด

2.5.3 เทคนิคและเครื่องมือในการพัฒนางาน

1. PDCA (Plan-Do-Check-Act)

ซีฟฟลายเซน กูรู (2562) ได้ให้ความหมายของ PDCA ไว้ดังนี้ PDCA ย่อมาจาก Plan-Do-Check-Act หรือ วางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-ปรับปรุง PDCA เป็นเครื่องมือที่ใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยมีจุดประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาและทำให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement – CI) และทำวนลูปแบบนี้ไปเรื่อย ๆ จนเป็นวงจร (cycle) วงจร PDCA ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการวางแผน (Planning)

ขั้นตอนแรกคือตั้งเป้าหมายและการวางแผนงานว่าเราจะปรับปรุงแผนงานอะไร (what) ปรับปรุงอย่างไร (how) ใครเป็นผู้รับผิดชอบ (who) ต้องทำเมื่อไหร่ (when) ที่สำคัญที่สุด คือ การกำหนดผลลัพธ์ที่ต้องการจะได้ (outcome) ว่าจะมีหน้าตาเป็นอย่างไรและกำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสม (KPI) จากนั้นทำให้ออกมาเป็นแผนการดำเนินงาน (Action plan)

ขั้นตอนการปฏิบัติ (Doing)

ขั้นตอนนี้คือการลงมือปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่ทำไว้ในขั้นตอนการวางแผน (Planning) เนื่องจากการปรับปรุงกระบวนการนั้นยังใหม่อยู่ อาจจะปรับปรุงแล้วประสบความสำเร็จหรือไม่ก็ได้ เราจึงแนะนำว่าในขั้นตอนนี้อาจจะเริ่มปฏิบัติจากคนกลุ่มเล็กหรือเป็นโปรเจกต์เล็ก ๆ ก่อน เพื่อป้องกันการเกิดความเสียหายไปทั้งบริษัท

ขั้นตอนการตรวจสอบ (Checking)

จากการปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานแล้ว ขั้นตอนถัดไปคือ การประเมินว่าได้ตามแผนที่วางไว้ว่าเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่ โดยใช้ตัวชี้วัดที่กำหนดไว้มาตรวจสอบในการตรวจสอบจะมีทั้งส่วนที่เป็นไปตามแผนและไม่เป็นไปตามแผน ผู้ตรวจสอบควรรู้ว่า ถ้าเป็นไปตามแผน ปัจจัยอะไรที่ทำให้สำเร็จ ไม่ใช่ว่าสำเร็จเพราะฟลุ๊ค ในทางกลับกัน หากไม่เป็นไปตามแผนก็ต้องหาสาเหตุด้วยว่าทำไมถึงไม่สำเร็จ

ขั้นตอนการปรับปรุง (Action)

จากผลลัพธ์ที่ได้จากการตรวจสอบ จะต้องนำผลลัพธ์นั้นมาเข้าสู่กระบวนการปรับปรุงอย่างเหมาะสม วิเคราะห์ว่าปัจจัยใดที่ทำให้ไม่สำเร็จในแผนการที่ตั้งมาตอนแรกเมื่อปรับปรุงแผนการดำเนินงานเสร็จ เราก็จะกลับเข้าสู่วงจรการทำ PDCA แบบนี้วนไปเรื่อย ๆ พอทำครบลูปแบบนี้ไปเรื่อย ๆ มันก็จะกลายเป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

2. Kaizen

บริษัท อิเล็กทรอนิกส์ คอมเมอร์ส จำกัด (2563) ได้ให้ความหมายของไคเซ็น หมายถึง กลยุทธ์การบริหารงานแบบญี่ปุ่น (Kaizen) เป็นภาษาญี่ปุ่น แปลว่า การปรับปรุง (Improvement) เป็นแนวคิดที่ใช้ในการบริหารการจัดการมีประสิทธิภาพ โดยมีมุ่งปรับปรุงวิธีการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน บุคลากรทุกระดับ ร่วมกันแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นไปเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง ความสำคัญในกระบวนการของ Kaizen คือ การใช้ความรู้ความสามารถของพนักงาน

มาคิดปรับปรุงงาน โดยใช้การลงทุนเพียงเล็กน้อยซึ่งก่อให้เกิดการปรับปรุงทีละเล็กทีละน้อยที่ค่อย ๆ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตรงข้ามกับแนวคิดของนวัตกรรม (Innovation) ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่ ที่ต้องใช้เทคโนโลยีซับซ้อนระดับสูงด้วยเงินลงทุนมหาศาล ดังนั้นไม่ว่าจะอยู่ในสถานะเศรษฐกิจแบบใดก็สามารถใช้วิธีการของ Kaizen เพื่อปรับปรุงได้

กลยุทธ์หลัก Kaizen

1. รายการตรวจสอบ 3-Mu's หมายถึง ระบบตรวจสอบซึ่งได้รับการพัฒนาขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางช่วยผู้บริหารและพนักงานช่วยกันแก้ไขปรับปรุงงานของตนอยู่เสมอ 3-Mus ประกอบด้วย (Muda) คือความสูญเปล่า (Muri) คือความตึง (Mura) คือความแตกต่างขัดแย้งกัน โดยการนำเอา 3-Mu's ไปพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ ของการทำงาน เช่น กำลังคน เทคนิค วิธีการ เวลา สิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุที่ใช้ ปริมาณการผลิต สินค้าคงคลัง สถานที่ทำงาน แนวความคิดในการทำงาน

2. หลักการ 5ส. ได้แก่ สะสาง (Seiri) สะดวก (Seiton) สะอาด (Seiso) สุขลักษณะ (Seiketsu) สร้างวินัย (Shitsuke)

3. หลักการ 5 W 1H Who ใครเป็นผู้ทำ what ทำอะไร Where ทำที่ไหน When ทำเมื่อไร Why ทำไมต้องทำอย่างนั้น How ทำอย่างไร

4. รายการตรวจสอบ 4M ได้แก่ Man หมายถึง การตรวจสอบผู้ปฏิบัติงานทำงานตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ มีความรับผิดชอบหรือไม่ ผู้ปฏิบัติมีทักษะความชำนาญหรือไม่ ผู้ปฏิบัติได้รับมอบงานที่ตรงความสามารถหรือไม่ Machine หมายถึง การตรวจสอบอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสอดคล้องกับความสามารถของขบวนการผลิตหรือไม่เครื่องจักรขัดข้องบ่อยหรือไม่ การจัดวางเหมาะสมหรือไม่ เครื่องจักรอยู่ในสภาพการใช้งานหรือไม่ Material หมายถึง การตรวจสอบ 6 ข้อผิดพลาดในเรื่องคุณภาพการตรวจสอบระบบคงคลังเพียงพอหรือไม่ Method หมายถึง การตรวจสอบว่ามาตรฐานในการทำงานมีเพียงพอหรือไม่ มีวิธีที่ปลอดภัยหรือไม่ เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพหรือไม่ลำดับขั้นตอนการทำงานเหมาะสมหรือไม่

ระบบสำคัญของ Kaizen

ระบบแนวคิดของไคเซ็นประกอบด้วยระบบสำคัญอย่างน้อย 5 ระบบ คือ

1. การควบคุมคุณภาพและการบริหารคุณภาพทั้งระบบ เกี่ยวข้องกับการควบคุมกระบวนการคุณภาพตั้งแต่เริ่มต้นการผลิตจนกระทั่งผลิตสำเร็จ ซึ่งเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่ายได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และหัวหน้างานรวมทั้งพนักงานทุกคน รวมไปถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้วย การวางแผนเพื่อการตรวจสอบติดต่อประเมินผล การเผยแพร่ นโยบาย (Policy / De-plotment) การสร้างระบบประกันคุณภาพ (Quality Assurance Systems)

2. ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี Just in Time Production system (JIT) ในการผลิตเพื่อส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าในเวลาที่กำหนดโดยมีการออกแบบรองรับการผลิตที่ยืดหยุ่น เพื่อรองรับความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการต่าง ๆ เช่น กระบวนการส่งสินค้าที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของลูกค้า การสั่งซื้อวัตถุดิบล่าช้า กระบวนการผลิตที่อาจมีปัญหา แนวคิด JIT เป็นแนวคิดที่จะขจัดกิจกรรมที่ไม่มีมูลค่าเพิ่มทุกชนิดออกไปโดยใช้ระบบการผลิตที่เรียกว่า Take time คือ เวลาที่ใช้ในการผลิตชิ้นงานหนึ่งหน่วยเปรียบเทียบกับเวลาวางการผลิต

Cycle time กระแสการผลิตที่ละชิ้นส่วน One Piece Flow การผลิตแบบดึง (Pull Production) การลดเวลากับค่าใช้จ่ายในการตั้งระบบการผลิตใหม่แต่ละครั้ง (Setup Time and Cost Reduction) ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดีจะช่วยให้ขจัดงานที่ไม่มีมูลค่าเพิ่มออกไปและยังสามารถช่วยลดต้นทุนในการผลิตได้อย่างมหาศาลและทำให้มีการนำส่งมอบสินค้าที่กำหนดนัดหมายอันเป็นการช่วยเพิ่มผลกำไรให้แก่บริษัทมีผลกำไรให้แก่บริษัท

3. การบำรุงรักษาทวิผล TPM (Total Productive Maintenance) หมายถึง การกำหนดเป้าหมายให้เครื่องจักรอยู่ในสภาพที่มีประสิทธิภาพสูงสุดเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพโดยรวม เป็นการสร้างระบบรวม (Total System) โดยมีเป้าหมายที่วงจรชีวิตของเครื่องจักรโดยสร้างความร่วมมือระหว่างทุกฝ่ายทั้งฝ่ายบริหาร ฝ่ายผลิต ฝ่ายบำรุงรักษา พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วม และผู้บริหารสร้างแรงจูงใจ ส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มย่อยในการบำรุงรักษาเครื่องจักรเครื่องใช้ให้มีอายุการใช้งานยาวนาน โดยทุกคนช่วยกันดูแลบำรุงรักษาตามแผนการที่กำหนด

4. ระบบข้อเสนอแนะ (Suggestion System) เป็นระบบการบำรุงขวัญ กำลังใจให้แก่พนักงานในการเปิดโอกาสให้มีส่วนในเชิงสร้างสรรค์ โดยกระตุ้นให้พนักงานได้แสดงออกในการให้ข้อเสนอแนะในเรื่องต่าง ๆ เน้นปริมาณของความคิดเห็นข้อเสนอแนะ ส่งเสริมให้มีการพูดคุยปรึกษาหารือกับหัวหน้างาน เพื่อให้ได้แนวคิดที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน พัฒนาการในด้านการปลูกฝังจิตสำนึกความมีความคิดริเริ่มให้แก่พนักงาน ระบบข้อเสนอแนะ เกิดจากกิจกรรมที่มีปัญหา โดยพนักงานเป็นผู้ค้นหาสิ่งผิดปกติที่อยู่ใกล้ตัวก่อน หาสาเหตุที่แท้จริงของสิ่งผิดปกติ และเสนอแนะวิธีการแก้ไขที่สาเหตุของปัญหา องค์ประกอบของข้อเสนอแนะที่ดีประกอบด้วย

5. กิจกรรมกลุ่มย่อย Small Group Activities หมายถึง บรรดากลุ่มพนักงานภายในหน่วยงานเดียวกัน แต่ละกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกไม่มากนักที่รวมตัวกันอย่างไม่เป็นทางการเพื่อร่วมกันทำงานเล็กๆ กิจกรรมกลุ่มย่อยมีหลายประเภท เช่น การสร้างระบบ

3. Benchmarking

บุญดี บุญญาภิจ (2563) ได้ให้ความหมายของ Benchmarking หมายถึง เป็นเครื่องมือปรับปรุงองค์กรที่ทำให้ “รู้เขาและรู้เรา” ได้ เพราะการทำ Benchmarking ช่วยให้องค์กรตอบคำถามได้ว่าขณะนี้องค์กรเราเป็นอย่างไรเมื่อเทียบกับคู่แข่ง นั่นคือสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้หรือไม่ และอยู่ในลำดับใดเมื่อเทียบกับองค์กรที่เป็นเลิศ ที่สำคัญคือองค์กรที่เก่งกว่าเราเขาทำอย่างไร และเราจะสามารถทำให้ดีกว่าเขาได้อย่างไร ก่อนอื่น ควรทำความเข้าใจความหมายของ “Benchmarks” “Best practices” และ “Benchmarking” ว่าแตกต่างกันอย่างไร

Benchmark หมายถึง เกณฑ์เปรียบเทียบสมรรถนะ ในบริบทของธุรกิจจริง ๆ แล้ว หมายถึง “Best-in-class performance” คือ Performance ขององค์กรที่เก่งที่สุดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งเป็นต้นแบบที่องค์กรอื่นใช้วัดเพื่อเปรียบเทียบความสามารถหรือสมรรถนะของตนเอง

Best practices หมายถึง วิธีปฏิบัติ (Practices) ที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ หรืออาจกล่าวได้ว่าคือ Practices ที่ทำให้องค์กรมีความเป็นเลิศ หรือ Best-in-class performance

Benchmarking นั้นเป็นกระบวนการในการเทียบเคียง (หรือเปรียบเทียบ) ผลลัพธ์ บริการ และ วิธีปฏิบัติ (Practices) กับองค์กรที่ทำได้ดีกว่า (หรือองค์กรที่เป็นเลิศ) เพื่อนำผลการเปรียบเทียบมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของตนเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ และไปสู่ความเป็น

เลิศได้ โดยการทำให้ Benchmarking ต้องมีความต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะ Benchmark ที่เป็เป้าหมายของเราจะเขยิบดีขึ้นเรื่อย ๆ อีกนัยหนึ่ง Benchmarking เป็นกระบวนการในการเสาะหา Benchmark เพื่อให้ได้มาซึ่ง Best practices ที่เราสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงองค์กรของเราเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ตลอดเวลา หรือไปสู่ความเป็นเลิศ (ขึ้นกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร)

Benchmarking แบ่งได้หลายประเภท ขึ้นกับว่าเอาอะไรไปเปรียบเทียบ ถ้าแบ่งตามชนิดขององค์กรที่เราไปเปรียบเทียบกับจะมี 4 ประเภทได้แก่

Internal benchmarking - เปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานในองค์กรเดียวกัน หรือองค์กรลูกภายในเครือเดียวกัน

Competitive benchmarking- เปรียบเทียบกับคู่แข่ง

Industry benchmarking - เปรียบเทียบกับองค์กรในธุรกิจเดียวกันแต่ไม่ใช่คู่แข่ง

Generic benchmarking - เปรียบเทียบกับองค์กรที่ไม่ได้อยู่ในธุรกิจเดียวกัน เป็นการเปรียบเทียบกระบวนการต่าง ๆ เช่น กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การวางแผนกลยุทธ์ การให้บริการลูกค้า การจัดการห่วงโซ่อุปทานระหว่างองค์กรที่อยู่คนละธุรกิจ

Benchmarking แต่ละประเภทมีจุดเด่นแตกต่างกันขึ้น องค์กรจึงควรเลือกใช้ให้ตรงตามบริบทและความต้องการ

4. Lean Management

บริษัท โนว์เลตจ์ คาสเซิล เทรนนิ่ง จำกัด (2563) ได้ให้ความหมาย Lean Management หมายถึง แนวคิดการจัดการที่มีจุดเริ่มต้นมาจากอุตสาหกรรมการผลิต โดยเฉพาะจากระบบการผลิตของ Toyota ในประเทศญี่ปุ่น หลักการสำคัญของ Lean คือการลดความสูญเปล่า (Waste) ในกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มคุณค่า (Value) ให้กับลูกค้า โดยไม่จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรเพิ่มเติม

แนวคิดหลักของ Lean Management

1. ลดความสูญเปล่า: มุ่งเน้นการกำจัดกิจกรรมหรือกระบวนการที่ไม่เพิ่มมูลค่า เช่น การรอคอย การเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น หรือสินค้าคงคลังเกินความต้องการ

2. เพิ่มคุณค่าให้ลูกค้า: ทุกกระบวนการควรมุ่งเน้นไปที่สิ่งที่ลูกค้าต้องการ และยินดีจ่าย

3. ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง: Lean เน้นการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

หลักการสำคัญของ Lean Management กล่าวคือ Lean Management มีหลักการสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถลดความสูญเปล่าและเพิ่มประสิทธิภาพได้อย่างเป็นระบบ โดยหลักการเหล่านี้ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อให้เหมาะสมกับทุกอุตสาหกรรม ไม่ว่าจะเป็นการผลิต การบริการ หรือแม้แต่ธุรกิจขนาดเล็ก

1. ระบุคุณค่า (Define Value): เริ่มต้นด้วยการทำความเข้าใจว่าลูกค้าต้องการอะไร และสิ่งใดที่ลูกค้ามองว่า "มีคุณค่า" เพื่อให้สามารถมุ่งเน้นไปที่สิ่งนั้นได้

2. วิเคราะห์สายคุณค่า (Map the Value Stream): วิเคราะห์กระบวนการทั้งหมดตั้งแต่ต้นจนจบ เพื่อระบุขั้นตอนที่สร้างคุณค่าและขั้นตอนที่ไม่จำเป็น

3. สร้างกระแสน้ำต่อเนื่อง (Create Flow): ปรับปรุงกระบวนการให้ราบรื่นและลดอุปสรรคที่ทำให้เกิดความล่าช้า

4. ตั้งตามความต้องการ (Establish Pull): ผลิตหรือดำเนินงานตามความต้องการของลูกค้า แทนที่จะผลิตเกินความจำเป็น

5. ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Pursue Perfection): มุ่งมั่นพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ประโยชน์ของ Lean Management ต่อองค์กร

1. ลดต้นทุนการดำเนินงาน ช่วยให้องค์กรสามารถระบุและกำจัดกระบวนการที่ไม่จำเป็น

2. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ด้วยการปรับปรุงกระบวนการให้ราบรื่นและลดอุปสรรค Lean ช่วยให้ทีมงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดเวลาที่เสียไปกับขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่า

3. ยกระดับคุณภาพสินค้าและบริการ Lean เน้นการสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ซึ่งหมายถึงการผลิตสินค้าหรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยมีคุณภาพสูงสุดและข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

4. เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อองค์กรสามารถส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ตรงเวลา และตอบโจทย์ลูกค้าได้ดีขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าก็จะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

5. สนับสนุนวัฒนธรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง Lean Management ส่งเสริมให้ทีมงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ทำให้องค์กรสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว

การนำ Lean Management มาใช้ให้ได้ผลลัพธ์สูงสุด

1. สร้างความเข้าใจร่วมกันในองค์กร ก่อนเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลง ควรสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับ Lean Management ให้กับทุกคนในองค์กร โดยจัดการอบรมหรือ Work shop เพื่อให้พนักงานทุกระดับตระหนักถึงเป้าหมายและประโยชน์ของ Lean การมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายจะช่วยให้กระบวนการเปลี่ยนแปลงเป็นไปอย่างราบรื่น

2. เริ่มต้นจากจุดเล็กๆ อย่าพยายามเปลี่ยนแปลงทั้งองค์กรในครั้งเดียว การเริ่มต้นจากโครงการเล็กๆ หรือแผนกใดแผนกหนึ่งก่อน จะช่วยให้คุณทดสอบและปรับปรุงกระบวนการได้ง่ายขึ้น เมื่อเห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจนแล้ว จึงค่อยขยายไปยังส่วนอื่นๆ ขององค์กร

3. ใช้เครื่องมือ Lean อย่างเหมาะสม Lean Management มีเครื่องมือหลากหลาย เช่น 5S, Kaizen, Kanban และ Value Stream Mapping การเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสมกับสถานการณ์ขององค์กรจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้ดียิ่งขึ้น

4. สนับสนุนวัฒนธรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง Lean ไม่ใช่โครงการระยะสั้น แต่เป็นการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร การส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จะช่วยให้องค์กรพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้นอยู่เสมอ

5. วัดผลและปรับปรุง การวัดผลเป็นสิ่งสำคัญในการตรวจสอบว่า Lean Management กำลังทำงานได้ดีหรือไม่ ใช้ตัวชี้วัด (KPIs) เช่น ระยะเวลาการผลิต ต้นทุน หรือ ความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อติดตามผลลัพธ์ และอย่าลืมปรับปรุงกระบวนการตามข้อมูลที่ได้รับ

2.5.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการพัฒนางาน

การพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพและความยั่งยืนนั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยสนับสนุนหลายด้าน ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทางและความสำเร็จของการพัฒนาอย่างแท้จริง ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลอย่างมาก ได้แก่ โครงสร้างองค์กร ซึ่งควรมีความยืดหยุ่น และเอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง โดยองค์กรที่มีโครงสร้างแนวดิ่งมากเกินไป มักจะประสบปัญหาในการสื่อสารและตัดสินใจ (บริษัท ศูนย์พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ จำกัด, 2561) วัฒนธรรมองค์กร ก็เป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่สร้างแรงจูงใจหรือแรงต้านในการพัฒนา หากองค์กรมีวัฒนธรรมที่เปิดกว้างต่อความคิดสร้างสรรค์ การเรียนรู้ และความผิดพลาด ย่อมเอื้อต่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (สุกัญญา ศรีวิไล, 2560) ส่วนภาวะผู้นำ นั้นมีบทบาทในการสร้างวิสัยทัศน์ กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และเป็นแบบอย่างในการปรับตัว ผู้นำที่มีภาวะผู้นำเชิงพัฒนา (transformational leadership) จะส่งเสริมให้บุคลากรกล้าคิด กล้าทำ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ นอกจากนี้ บุคลากร เป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนางาน ความรู้ ความสามารถ และทัศนคติของบุคลากรล้วนส่งผลต่อความสำเร็จโดยตรง โดยเฉพาะในยุคที่การทำงานต้องอาศัยทักษะหลากหลาย การฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งจำเป็น ขณะเดียวกัน ปัจจัยภายนอกองค์กรก็มีผลต่อการพัฒนาอย่างชัดเจน เช่น นโยบายภาครัฐ หรือกฎหมายที่เปลี่ยนแปลงไปตามบริบทสังคม หากองค์กรไม่ปรับตัวให้สอดคล้อง อาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงานได้ เทคโนโลยี ก็เป็นอีกแรงผลักดันสำคัญที่สามารถยกระดับคุณภาพงาน เช่น การใช้ระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการเพื่อลดต้นทุนและเวลา (บริษัท จัดหางาน จ๊อบส์ ดีพี (ประเทศไทย) จำกัด, 2563) และสุดท้าย ความคาดหวังของผู้รับบริการ ที่มีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หากองค์กรสามารถเรียนรู้และปรับบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจและยกระดับงานบริการได้อย่างยั่งยืน กล่าวโดยสรุป การพัฒนางานจะประสบผลสำเร็จได้ ต้องอาศัยความสมดุลระหว่างปัจจัยภายในที่เอื้อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และปัจจัยภายนอกที่ท้าทายให้องค์กรต้องปรับตัวอยู่เสมอ

2.6 บริบทงานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย

งานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย เป็นกลุ่มงานที่รับผิดชอบกิจกรรมทั้งที่เป็นงานวิชาการ งานบริการสนับสนุนทางวิชาการและงานธุรการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับนักศึกษา อาจารย์ ผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารหน่วยกิต และผู้ที่สนใจเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี ตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา เริ่มจากการรับสมัครนักศึกษาใหม่ การลงทะเบียนเรียน การพัฒนาแบบทดสอบ และคลังข้อสอบ การจัดสอบ การประมวลผลการสอบ การแจ้งผลสอบ การออกเอกสารสำคัญในการสำเร็จการศึกษา การให้บริการตอบปัญหาแก่นักศึกษา อาจารย์ ผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารหน่วยกิต และผู้ที่สนใจเข้าศึกษา ตลอดจนงานสนับสนุนการอบรมและ

ส่งเสริมศักยภาพผู้สอนที่ดำเนินงานโดยฝ่ายวิชาการและวิจัย (ฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะการแพทย์
บูรณาการ, 2563)

2.6.1 ขอบเขตงานทะเบียนและวัดผล

งานทะเบียนและวัดผล ฝ่ายวิชาการและวิจัย วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มีหน้าที่
ความรับผิดชอบโดยสังเขปดังนี้ จัดเตรียมเอกสารและความพร้อมสำหรับการรับบุคคลเข้าศึกษา
ระดับปริญญาตรีและผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารหน่วยกิต ควบคุมดูแลบัญชีรายชื่อนักศึกษา จัดเตรียม
เอกสารการขอเปิดรายวิชาตามโครงสร้างหลักสูตร ดำเนินการด้านเอกสารเกี่ยวกับนักศึกษา
ลงทะเบียนเรียน เพิ่ม - ถอนรายวิชา ลาพักการเรียนหรือรักษาสภาพนักศึกษาแจ้งแก้ไข ชื่อ - สกุล
ที่อยู่ของนักศึกษา ดูแลระบบการบันทึกผลการเรียน ดูแลระบบการจัดทำ มคอ. ปริญญาตรี
ออกเอกสารรับรองการเป็นนักศึกษา และใบรับรองผลการเรียนของนักศึกษา รวบรวมและตรวจสอบ
แผนการเรียนทุกหลักสูตรให้ตรงกับโครงสร้างของหลักสูตร จัดทำตารางสอน ตารางเรียนร่วมกับ
สาขาวิชาต่าง ๆ จัดทำแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานการเรียน การสอน ประสานกับหน่วยงาน
ภายในและภายนอกเกี่ยวกับการเรียนการสอน จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน ดูแล บำรุงรักษาและ
รับผิดชอบทรัพย์สินของฝ่ายวิชาการและวิจัยและสถานศึกษาที่ได้รับมอบหมาย (ฝ่ายวิชาการและวิจัย
วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย, 2563)

2.6.2 หน้าที่ความรับผิดชอบงานทะเบียนและวัดผล

งานทะเบียนและวัดผล มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) งานรับเข้าศึกษาและทะเบียนประวัติ หน้าที่รับผิดชอบ

1.1) งานรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี
ประชุมวางแผน ประสานงาน ติดตาม ตรวจสอบ แผนรับนักศึกษา ปฏิทินรับสมัคร ระเบียบการรับ
สมัคร คู่มือแนะนำและวิธีปฏิบัติการสอบคัดเลือก แผนการดำเนินงาน คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ
ประสานงาน การรับสมัครและการสอบคัดเลือกกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

1.2) งานตรวจสอบหลักฐาน/เอกสารประกอบการขึ้นทะเบียนนักศึกษา
แรกเข้าระดับปริญญาตรีและผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารหน่วยกิต

1.3) งานให้บริการแก่หน่วยงานภายนอก การแนะแนวการศึกษาต่อระดับ
ปริญญาตรีและผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารหน่วยกิต ร่วมกับงานพัฒนาหลักสูตร งานแนะแนว
การศึกษา และฝ่ายพัฒนานักศึกษา

1.4) งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

2) งานทะเบียนการศึกษา หน้าที่รับผิดชอบ

2.1) งานปฏิทินการศึกษา

2.2) งานทะเบียนนักศึกษาระดับปริญญาตรีและผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารหน่วยกิต

2.3) งานลงทะเบียนเรียนและตรวจสอบการลงทะเบียนเรียน

2.4) งานเพิ่ม / เปลี่ยน / ถอน รายวิชา

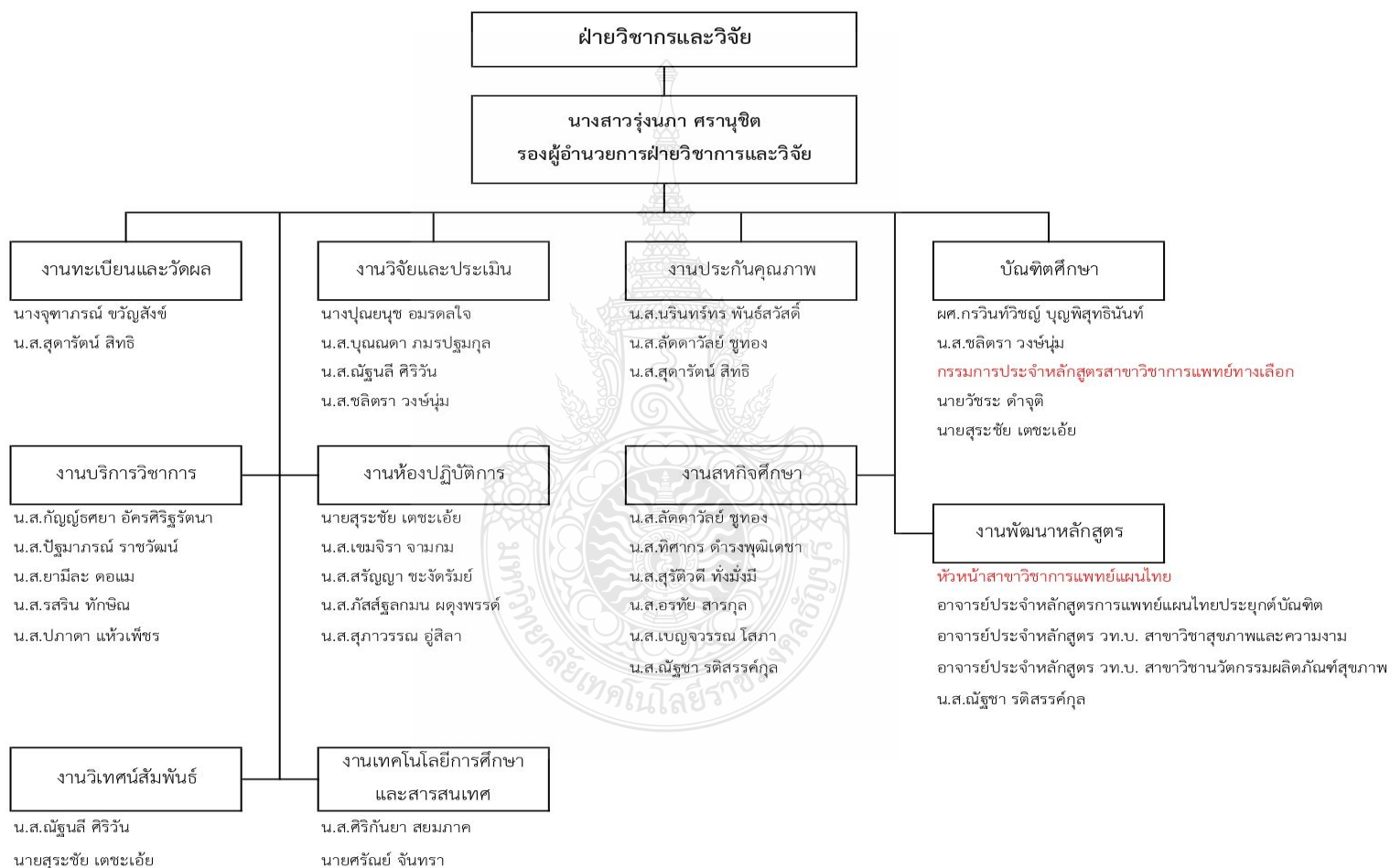
2.5) งานตรวจสอบสถานะนักศึกษา

2.6) งานจัดทำตารางเรียน ตารางสอน และตารางสอบ

3) งานตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา หน้าที่รับผิดชอบ

- 3.1) งานบันทึกข้อมูลและตรวจสอบผลการศึกษา
 - 3.2) งานทะเบียนประวัตินักศึกษาปัจจุบัน
 - 3.3) งานตรวจสอบผู้สำเร็จการศึกษา
 - 3.4) งานออกเอกสารทางการศึกษา
 - 3.5) งานตรวจสอบและรับรองคุณวุฒิการศึกษา
 - 4) งานประมวลผลและสถิติข้อมูล หน้าที่รับผิดชอบ
 - 4.1) ประสานกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งานระบบบริการการศึกษาหน้าเว็บไซต์ และระบบบริการการศึกษา BackOffice
 - 4.2) ประสานงานและดูแลระบบทะเบียนนักศึกษาและระบบอื่น ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
 - 4.3) งานจัดทำสถิติข้อมูล และ Standard Report
 - 4.4) งานดูแลระบบการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน
 - 5) งานหลักสูตร หน้าที่รับผิดชอบ
 - 5.1) ประสานงานการจัดการเรียนการสอนโครงการธนาคารหน่วยกิต
 - 6) งานมาตรฐานการศึกษา หน้าที่รับผิดชอบ
 - 6.1) งานมาตรฐานวิชาการ
 - 6.2) งานมาตรฐานการวัดและประเมินผล
- สรุปได้ว่า งานทะเบียนและวัดผล มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับงานวิชาการและและการบริการการศึกษาโดยมีขอบเขตงานตั้งแต่การรับนักศึกษา การทำประวัติ การลงทะเบียนเรียน การจัดทำเอกสารหลักฐานการเรียน การเทียบโอนผลการเรียน การตรวจสอบและการรับรองคุณวุฒิทางการเรียน การจัดทำรายงานผลการเรียน เพื่อให้บริการแก่ผู้ที่กำลังศึกษาและผู้ที่สำเร็จการศึกษาไปแล้ว

2.6.3 โครงสร้างการบริหารราชการภายใน ฝ่ายวิชาการและวิจัย



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารราชการภายใน ฝ่ายวิชาการและวิจัย

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิสริน อัคระวิวัฒน์กุล และพัชรวิพรรณ กิจมี (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการปฏิบัติงานทะเบียนและประมวลผล วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการเชียงใหม่ พบว่า การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงานทะเบียนและประมวลผล วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการเชียงใหม่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ประชากรที่ร่วมการสนทนากลุ่ม คือ อาจารย์ฝ่ายวิชาการที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานทะเบียนและประมวลผล ฝ่ายวิชาการ จำนวน 5 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ นักศึกษาที่ศึกษาในปีการศึกษา 2555 จำนวน 89 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และการสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา การดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีระบบและวงจรคุณภาพ PDCA มาพัฒนาระบบการปฏิบัติงานทะเบียนและประมวลผล ซึ่งกระบวนการในการวิจัย ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ขั้นวางแผน (P) ขั้นที่ 2 ขั้นการปฏิบัติ (D) ขั้นที่ 3 ขั้นการประเมินผล และตรวจสอบ (C) และขั้นที่ 4 ขั้นดำเนินการให้เหมาะสม (A) ผลการวิจัยพบว่า ก่อนการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานทะเบียนและประมวลผล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อกระบวนการปฏิบัติงานทะเบียนและประมวลผลอยู่ในระดับปานกลาง และมีความต้องการให้พัฒนาระบบการให้บริการด้วยความรวดเร็ว สะดวก หลังจากผู้วิจัยได้นำทฤษฎีระบบมาออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ รวมถึงนำวงจรคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และนำไปทดลองใช้เป็นเวลา 1 ภาคเรียน พบว่า โดยรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการและสถานที่ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานมากที่สุด ส่วนด้านที่เหลือมีความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ การจัดทำเอกสารทางการศึกษา การลงทะเบียนเรียน การจัดทำรายงานผลการเรียน และการรับสมัครนักศึกษา และจัดทำประวัติ ซึ่งผลจากการสนทนากลุ่ม สรุปได้ว่าการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานทะเบียนและประมวลผล วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการเชียงใหม่ ทำให้งานทะเบียนและประมวลผลเกิดการพัฒนาตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด มีข้อค้นพบจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก่อนการพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจปานกลางต่อกระบวนการปฏิบัติงานกับหลังการพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากต่อกระบวนการปฏิบัติงาน

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 จำนวน 10,283 คน (แหล่ง ข้อมูล : สำนักส่งเสริมและงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ข้อมูลวันที่ 13 กันยายน 2558) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 400 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่า Pearson Product Moment Correlation Coefficient และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า

1) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบริหารดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.59$) รองลงมา คือ ด้านการดำเนินการ ($\bar{X} = 3.58$) และด้านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.57$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านลักษณะการให้บริการ ($\bar{X} = 3.57$)

2) ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการ ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ (X_1) ($r_1 = 0.242^{**}$) ระบบการบริการ (X_2) ($r_2 = 0.139^{**}$) สภาพแวดล้อม (X_3) ($r_3 = 0.163^{**}$) คุณภาพการให้บริการ (X_4) ($r_4 = 0.176^{**}$) ระยะเวลาบริการ (X_5) ($r_5 = 0.196^{**}$) และความสะดวกในการบริการ (X_6) ($r_6 = 0.196^{**}$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3) ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มี 1 ตัว คือ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ (X_1) ($\beta = 0.242$) โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.367 โดยปัจจัยด้าน บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้ร้อยละ 5.90 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ 0.619

อรอนงค์ คำคนชื่อ และมนตรี อนันตรักษ์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามสถานภาพและเพศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และผู้ปกครองของนักศึกษาที่รับบริการงานทะเบียนและประมวลผล ในปีการศึกษา 2554 จำนวน 726 คน จำแนกเป็น คณาจารย์ จำนวน 33 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 23 คน นักศึกษา จำนวน 335 คน และผู้ปกครองของนักศึกษา จำนวน 335 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ร้อยละ สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าอำนาจจำแนก ระหว่าง 0.28 - 0.58 และค่าความเชื่อมั่น 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test (Independent Samples) และ F-test (One-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า

1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ ตามลำดับ

2) ผู้ชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลสูงกว่า ผู้หญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3) ผู้รับบริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ .05 โดยผู้ปกครองของนักศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษา

ลัดดา ยงยุทธ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียน โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษา 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียน กลุ่มตัวอย่างนักเรียน/นักศึกษา ที่มารับบริการงานทะเบียน จำนวน 250 คน ได้มาโดยการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูล 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ จุดเด่น/สิ่งที่ควรปรับปรุง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ความพึงพอใจในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ตามลำดับ

มงคล มานกวิ และพระมหาสุทธิพงษ์ วรทสสี (2558) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน(Mix Method Research) เกี่ยวกับการศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ 1. เพื่อศึกษาสภาพการณ์และปัญหาอุปสรรคของการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ 2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล ในเขตภาคเหนือ และ 3. เพื่อพัฒนากลยุทธ์ด้านการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Observations Participant) การใช้แบบสอบถามซึ่งได้ดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารงานฝ่ายทะเบียนและวัดผล จำนวน 5 คน ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและวัดผล เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและวัดผล และการสัมภาษณ์เชิงลึก ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นิสิต เจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่มีความเกี่ยวข้องกับงานด้านทะเบียนและวัดผล จำนวน 113 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ ในด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่าโดยรวมระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี เนื่องจากในอดีตการจัดทำใบรับรองหรือใบรายงานผลการศึกษาต้องใช้บุคลากรในหน่วยงานจัดพิมพ์ใบรับรองหรือใบรายงานผลการศึกษาความถูกต้องและความผิดพลาดอาจเกิดขึ้นได้ และระยะเวลาในการจัดทำใช้เวลาอย่างน้อย 3 วัน หรือ 1 สัปดาห์ ปัจจุบันได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้โดยมีระบบทะเบียนนักศึกษา คือ สามารถเอาข้อมูลทะเบียนประวัติที่ป้อนไว้โดยกำหนดรูปแบบต่าง ๆ แล้วนำมาใช้ เช่น โปรแกรมทำใบรับรอง และใบรายงานผลการศึกษาซึ่งทำให้สะดวก และรวดเร็วโดยสามารถลดระยะเวลาการจัดทำ และลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นลงได้

2. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ ในด้านสถานที่ พบว่า โดยรวมระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี เนื่องจาก

ปัจจุบันงานทะเบียนและสถิตินิสิตได้พัฒนาระบบงานทะเบียนนักศึกษา มีการลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ตนิสิตสามารถเข้าระบบทะเบียนได้ที่บ้านหรือตามที่ตั้งต่าง ๆ จึงทำให้นิสิตส่วนมากไม่มาติดต่อที่งานทะเบียนโดยตรงจึงทำให้สถานที่ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการนิสิต และงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือได้เข้าร่วมกิจกรรม 5 ส. จึงทำให้สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ

3. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า โดยรวมระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อย เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเอง เต็มใจและยินดีให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรของงานทะเบียนทุกคนมีจิตสำนึกที่ดีต่อพันธกิจในการให้บริการ คือ จะต้องให้บริการด้วยความมีมิตรไมตรี มีความเป็นกันเอง มีความรักใคร่กลมเกลียวกันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และสิ่งที่บุคลากรทุกคนในงานทะเบียนและวัดผลจะต้องคำนึงถึงคือจะต้องพยายามทำให้นิสิตมีความพึงพอใจมากที่สุดหรือสามารถสนองตอบความต้องการของนิสิตมากที่สุด โดยยึดหลักการในการบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องเสมอภาค สอนต่อความต้องการและมีความพร้อมในการให้บริการไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ

ญาดา ชอบทำดี และประสพชัย พสุนนท์ (2559) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษา และศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อปัจจัยการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ ภาคปกติ ที่มีการใช้บริการฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ระหว่างวันที่ 1 – 26 ธันวาคม 2557 เฉพาะวันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 09.00 – 16.00 น. ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 199 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบถอยหลัง (Backward Multiple Regression Analysis) เพื่อทำนายความพึงพอใจของนักศึกษา มีผลต่อปัจจัยการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการด้านบุคลากร ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ และด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย สำหรับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อปัจจัยการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร ระดับความพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็ว ระดับความพึงพอใจด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ มีผลแสดงให้เห็นว่าค่อนข้างไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจ (R^2) ร้อยละ 84 และค่าสัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) ร้อยละ 83.5

กองแผนงานสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน และความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะ/สถาบัน/สำนัก กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นิสิต

ระดับปริญญาตรีที่ศึกษา ณ ศูนย์กลางมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 2,463 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1) ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปี 2559 พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อมหาวิทยาลัยโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก

2) นิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยรวม และรายข้อ อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อาจารย์ผู้สอน อาคารสถานที่ และการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน

3) นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการด้านวิชาการ และรองลงมา คือ การให้บริการด้านวิชาการ และรองลงมา คือ การให้บริการทั่วไป

สุรีย์พร พลเรืองทอง และอรุณ ชรีสะอาด (2560) ได้ศึกษาการพัฒนางานทะเบียนและประมวลผล สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม : โดยการประเมินเสริมพลัง ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษาปัญหางานทะเบียนและประมวลผล 2) เพื่อพัฒนางานทะเบียนและประมวลผล โดยใช้การประเมินเสริมพลัง 3) เพื่อเปรียบเทียบผลการพัฒนางานทะเบียนและประมวลผล ของบุคลากรก่อนและหลังการประเมินเสริมพลัง 4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของงานทะเบียนและประมวลผลสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม กลุ่มเป้าหมาย ผู้วิจัยเลือกสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม เป็นกรณีศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบทดสอบความรู้ เกี่ยวกับการพัฒนางานทะเบียนและประมวลผล แบบสังเกตการประชุมเชิงปฏิบัติการ แบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง แบบสอบถามความพึงพอใจ ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.88 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ Wilcoxon Signed Ranks Test ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. ผลการสัมภาษณ์ปัญหา การพัฒนางานทะเบียนและประมวลผล สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม จากการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องใน การปฏิบัติงานพบปัญหา สรุปได้ดังนี้คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนางานทะเบียนและประมวลผลขาดความรู้ความเข้าใจในระบบการลงทะเบียนผ่านระบบ E-education และการประเมินผลการศึกษาระบบ E-education

2. การพัฒนางานทะเบียนและประมวลผลสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม โดยใช้ การประเมินเสริมพลัง จากกิจกรรมที่ 1 ระบบการลงทะเบียน และกิจกรรมที่ 2 ระบบการประเมินผล การศึกษา ด้วยการระดมความคิดและการประชุมปฏิบัติการเสริมพลัง สูงกว่าก่อนการใช้

3. ผลการพัฒนาระบบด้านกิจกรรมที่ 1 ด้านกิจกรรมที่ 2 ระบบงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม หลังการใช้การประเมินการประเมินเสริมพลังอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานของงานทะเบียนและประมวลผลสถาบัน การพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม ในแต่ละขอบข่ายของงานทะเบียนโดยรวมอยู่ในระดับมาก

กุลฉัตร กัมข้าย (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งการวิจัยครั้งนี้

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่ได้รับบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้แก่ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา งานทะเบียนและวัดผล งานสหกิจศึกษาและสำนักงานประจำภาควิชา 10 ภาควิชา โดยศึกษาความคิดเห็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี (ภาคปกติ) ชั้นปีที่ 2-4 ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 2,021 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 344 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามการมารับบริการจากหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 เป็นเพศชาย เป็นนักศึกษาจากภาควิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ฝ่ายพัฒนานักศึกษา นักศึกษามีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ มากที่สุด งานทะเบียนและวัดผล งานสหกิจศึกษา และสำนักงานภาควิชา นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการดำเนินการ มากที่สุด เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะของผู้มารับบริการ พบว่า นักศึกษาเพศชาย มีความพึงพอใจในการให้บริการ มากที่สุด เมื่อจำแนกตามชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกชั้นปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เท่ากันทุกชั้นปี เมื่อจำแนกภาควิชาพบว่า ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ สามารถสรุปได้ดังนี้

นักศึกษาที่มีเพศและชั้นปีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการจากหน่วยงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน จำแนกตามเพศ และชั้นปี โดยรวมไม่แตกต่างกัน

นักศึกษาที่มีภาควิชาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน จำแนกตามภาควิชา โดยรวมไม่แตกต่างกัน

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ายังไม่มีการศึกษาที่มุ่งเน้นการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลแบบบูรณาการในบริบทของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย งานวิจัยส่วนใหญ่ เช่น ภาณุเดช (2558) และอรอนงค์ (2558) เน้นเพียงการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยไม่ได้นำเสนอแนวทางการพัฒนาที่เป็นรูปธรรม และเม้งงานวิจัยของญาดา (2559) จะพบปัญหาความพึงพอใจในระดับน้อยในบางด้าน แต่ก็ไม่ได้เสนอวิธีแก้ไขที่ชัดเจน นอกจากนี้ยังไม่พบการศึกษาที่เปรียบเทียบมุมมองระหว่างกลุ่มผู้ใช้บริการที่หลากหลาย (อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา) ในบริบทของการศึกษาด้านการแพทย์แผนไทยซึ่งมีลักษณะการเรียนการสอนเฉพาะทาง การศึกษารั้งจึงจึงมุ่งเติมเต็มช่องว่างดังกล่าวโดยศึกษาความต้องการของผู้รับบริการทุกกลุ่มและนำเสนอแนวทางการพัฒนางานบริการแบบบูรณาการที่สอดคล้องกับบริบทของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นเครื่องมือในการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินงานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีวิธีดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 ศึกษาการดำเนินงานของงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1) ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2563 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 381 คน
- 2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2563 ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (Yamane, 1973)

สูตร Yamane

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากร
 e = ระดับความคลาดเคลื่อน = 0.05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{381}{1+381(0.05)^2}$$

$$n = \frac{381}{1+0.9525}$$

$$n = 195$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 195 คน ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น 200 คน เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างสามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรมากขึ้น กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ .05

โดยมีขั้นตอนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 แบ่งกลุ่มประชากร ออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 คือ อาจารย์ จำนวน 29 คน

กลุ่มที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน จำนวน 20 คน

กลุ่มที่ 3 คือ นักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย จำนวน 332 คน

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรตามสัดส่วนโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ กำหนดให้เป็นสัดส่วนกับจำนวนประชากรแต่ละกลุ่ม โดยมีวิธีการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ ดังสูตรต่อไปนี้

$$\text{กลุ่มตัวอย่าง} = \frac{\text{จำนวนประชากรแต่ละกลุ่ม} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา (ปีการศึกษา 2563)

กลุ่มประชากร	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มที่ 1 อาจารย์	29	15
กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน	20	10
กลุ่มที่ 3 นักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย	332	175
รวม	381	200

ขั้นตอนที่ 3 เลือกตัวแทนนักศึกษาแต่ละหลักสูตรตามชั้นปี โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ จำนวน 175 คน ดังสูตรต่อไปนี้

$$\text{กลุ่มตัวอย่าง} = \frac{\text{จำนวนรรมนักศึกษาทั้งหมดของหลักสูตร} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรนักศึกษาทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนนักศึกษาแต่ละหลักสูตร (ปีการศึกษา 2563)

หลักสูตร	ชั้นปี 1	ชั้นปี 2	ชั้นปี 3	ชั้นปี 4	รวม	กลุ่มตัวอย่าง
การแพทย์แผนไทยประยุกต์	38	49	55	46	188	99
สาขาวิชาสุขภาพและความงาม	18	28	33	39	118	62
สาขาวิชานวัตกรรมผลิตภัณฑ์สุขภาพ	15	11	-	-	26	14
รวม	71	88	88	85	332	175

ขั้นตอนที่ 3 เลือกตัวแทนนักศึกษาแต่ละชั้นปี โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ จำนวน 175 คน โดยมีวิธีการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ ดังสูตรต่อไปนี้

$$\text{กลุ่มตัวอย่าง} = \frac{\text{จำนวนนักศึกษาทั้งหมดของชั้นปีนั้น} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรนักศึกษาทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3.3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนนักศึกษาแต่ละชั้นปี (ปีการศึกษา 2563)

หลักสูตร	ชั้นปี 1	กลุ่มตัวอย่าง	ชั้นปี 2	กลุ่มตัวอย่าง	ชั้นปี 3	กลุ่มตัวอย่าง	ชั้นปี 4	กลุ่มตัวอย่าง
การแพทย์แผนไทยประยุกต์	38	20	49	26	55	29	46	24
สาขาวิชาสุขภาพและความงาม	18	9	28	15	33	18	39	20
สาขาวิชานวัตกรรมผลิตภัณฑ์สุขภาพ	15	8	11	6	-	-	-	-
รวม	71	37	88	47	88	47	85	44

3.1.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาการดำเนินงานของงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ
- 5) ด้านแผนปฏิบัติงาน

3.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ความถี่ในการติดต่อประสานงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นแบบมาตราวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนในแต่ละระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ดังนี้

- | | | |
|---|---------|--|
| 1 | หมายถึง | การดำเนินงานบริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | การดำเนินงานบริการ อยู่ในระดับน้อย |
| 3 | หมายถึง | การดำเนินงานบริการ อยู่ในระดับปานกลาง |
| 4 | หมายถึง | การดำเนินงานบริการ อยู่ในระดับมาก |
| 5 | หมายถึง | การดำเนินงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด |

3.1.4 การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการแบ่งเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษา จากหนังสือ เอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดขอบเขตในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ ตัวแปรกรอบแนวคิด และขอบเขตการวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 เสนอแบบสอบถามฉบับร่าง เพื่อให้ที่ปรึกษางานวิจัยตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัด

ขั้นตอนที่ 4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของที่ปรึกษางานวิจัย แล้วจึงนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบพิจารณาความเหมาะสมในประเด็นของความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และตรวจสอบคุณภาพในด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหาด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC : Index of Item-Objective Congruence) กำหนดเกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับเนื้อหา
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับเนื้อหา
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้องกับเนื้อหา

โดยใช้สูตร ค่า IOC ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

เมื่อ IOC แทน ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบสอบถาม
 $\sum R$ แทน ผลรวมจากคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
 n แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

เกณฑ์การพิจารณาเลือกข้อคำถาม พิจารณาจากข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถาม ดังนี้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยง ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง หรือยังใช้ไม่ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตีกลับ 0.50 ต้องตัดทิ้ง

ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และได้ให้คำแนะนำในการปรับแก้ไข จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะ จนได้แบบสอบถามที่มีความตรงเชิงเนื้อหา โดยผลการตรวจสอบเชิงเนื้อหาของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกข้อ โดยมีค่า IOC เท่ากับ 0.97

ขั้นตอนที่ 5 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามทั้งฉบับเป็นครั้งสุดท้ายภายใต้คำแนะนำของที่ปรึกษาทางวิจัย ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 6 นำเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง) จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของปัญหา และหลังจากนั้นนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach's Alpha Coefficient ภาณุเดช เพียรความสุข (2558 อ้างใน อธิรุณี เอกะกุล, 2550) พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นของทั้งฉบับเท่ากับ 0.98

ขั้นตอนที่ 7 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วมาจัดทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปใช้ในการวิจัย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.1.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ดังนี้

1) จัดทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลงานวิจัยและขอความอนุเคราะห์อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน ตอบแบบสอบถามงานวิจัย โดยกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการวิจัยจะได้รับการปกปิดข้อมูลส่วนตัว และผู้เข้าร่วมทุกท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด และคำตอบไม่มีผลใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจากท่านจะถือว่า

เป็นความลับและจะใช้ประโยชน์สำหรับงานวิจัยนี้เท่านั้น ในระหว่างการตอบแบบสอบถามหากผู้เข้าร่วมรู้สึกอึดอัดหรือไม่สะดวกใจในการตอบคำถาม สามารถออกจากกรวิจัยได้ทันที

2) แจกแบบสอบถามให้อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน ตอบแบบสอบถามชุดนี้โดยขอความอนุเคราะห์ให้ตอบทุกข้อคำถามที่ตรงตามความคิดเห็นอย่างอิสระ ทุกคำตอบของทุกตอนและทุกข้อมีความสำคัญ เพราะหากท่านเว้นเพียงข้อใดข้อหนึ่ง จะทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ได้อย่างสมบูรณ์

3) รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แล้วตรวจสอบแบบสอบถามว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลครบทุกข้อหรือไม่ และอยู่ในสภาพสมบูรณ์ทั้งหมดกี่ชุด และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ของข้อมูลต่อไป

3.1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาแปลงค่าแล้วทำการบันทึกในตารางบันทึกข้อมูล

2) นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม Excel และ SPSS ดังนี้

2.1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติโดยใช้การแจกแจงหาค่าความถี่ (Frequency) เป็นรายชื่อใช้วิเคราะห์หาร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2.2) การศึกษาการดำเนินงานของงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.1.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติพื้นฐานที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาการดำเนินงานของงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

2) สำหรับข้อคำถามปลายเปิด (Open – ended Questionnaire) เกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรค และข้อเสนอแนะของการปฏิบัติงานของงานทะเบียนวัดผล ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการพรรณนาบรรยายสรุปเป็นประเด็นใช้ทฤษฎีและประสบการณ์ในการวิเคราะห์

3.2 ศึกษาแนวทางในการพัฒนางานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

3.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยวิธีการเลือกกลุ่มประชากรแบบเจาะจง (Purposive sampling) ดังนี้

1. อาจารย์ จำนวน 5 คน ศึกษาจากกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติ ดังนี้
 - 1) บุคลากรที่อยู่ในสังกัดวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย ตำแหน่งอาจารย์
 - 2) ติดต่อประสานกับงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล ไม่น้อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์
 - 3) ปฏิบัติงานสายวิชาการ ตำแหน่งอาจารย์ไม่น้อยกว่า 6 เดือน
2. เจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน ศึกษาจากกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติ ดังนี้
 - 1) บุคลากรที่อยู่ในสังกัดวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป, เจ้าหน้าที่การเงิน, เจ้าหน้าที่พัสดุ, เจ้าหน้าที่บุคลากร, นักวิชาการศึกษา, เจ้าหน้าที่วิทยาศาสตร์
 - 2) ติดต่อประสานกับงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล ไม่น้อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์
3. นักศึกษา จำนวน 5 คน ศึกษาจากกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติ ดังนี้
 - 1) นักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่อยู่ในสังกัดวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย หลักสูตรการแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต, หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพและความงาม และหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมผลิตภัณฑ์สุขภาพ ปีการศึกษา 2563
 - 2) ติดต่อประสานกับงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล ไม่น้อยกว่า 2 ครั้งต่อภาคการศึกษา

3.2.2 เครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) เป็นแบบสัมภาษณ์ เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนางานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ลักษณะเป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open Question)

- แบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 3 ฉบับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ฉบับที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์สำหรับอาจารย์ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของอาจารย์

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ข้อมูลเกี่ยวแนวทางในการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ฉบับที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของเจ้าหน้าที่

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ข้อมูลเกี่ยวแนวทางในการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ฉบับที่ 3 เป็นแบบสัมภาษณ์สำหรับนักศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ถ้ามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของนักศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ข้อมูลเกี่ยวแนวทางในการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.2.3 การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยทำการสร้างเครื่องมือในการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษา ค้นคว้าเอกสาร ตำรา หลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานวิชาการ งานทะเบียนวัดผล เพื่อนำไปสร้างเครื่องมือ

2. จัดทำตารางโครงสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมเนื้อหาตามกรอบการวิจัย

3. สร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) ตามที่ได้ศึกษาให้ครอบคลุมเนื้อหาที่กำหนดและกรอบวิจัย

4. นำร่างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงในเนื้อหา และความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และตรวจสอบคุณภาพในด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหาด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC : Index of Ttem-Objective Congruence) กำหนดเกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับเนื้อหา
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับเนื้อหา
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้องกับเนื้อหา

โดยใช้สูตร ค่า IOC ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

เมื่อ IOC แทน ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบสอบถาม
 $\sum R$ แทน ผลรวมจากคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
 n แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

เกณฑ์การพิจารณาเลือกข้อคำถาม พิจารณาจากข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถาม ดังนี้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยง ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง หรือยังใช้ไม่ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตีลบ 0.50 ต้องตัดทิ้ง

ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และได้ให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะ จนได้แบบสอบถามที่มีความตรงเชิงเนื้อหา โดยผลการตรวจสอบเชิงเนื้อหาของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกข้อ โดยมีค่า IOC เท่ากับ 1

5. นำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นัดหมายการสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) และสังเคราะห์ข้อมูลเป็นความเรียง

3.2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ตามลำดับ ดังนี้

1) จัดทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลงานวิจัยและขอความอนุเคราะห์อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มละ 5 คน รวมเป็น 15 คน ที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์คัดเข้า (Inclusion Criteria) และเกณฑ์คัดออก (Exclusion Criteria) โดยวิธีการเลือกกลุ่มประชากรแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนางานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ลักษณะเป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open Question) โดยกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการวิจัยจะได้รับการปกปิดข้อมูลส่วนตัว และผู้เข้าร่วมทุกท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด และคำตอบไม่มีผลใด ๆ ต่อผู้ตอบ แบบสอบถามทั้งสิ้น ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจากท่านจะถือว่าเป็นความลับและจะใช้ประโยชน์สำหรับงานวิจัยนี้เท่านั้น ในระหว่างการตอบแบบสอบถามหากผู้เข้าร่วมรู้สึกอึดอัดหรือไม่สะดวกใจในการตอบคำถาม สามารถออกจากกรวิจัยได้ทันที

2) ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์คัดเข้า (Inclusion criteria) และเกณฑ์คัดออก (Exclusion Criteria) ที่เป็นตัวแทนกลุ่มประชากร จำนวนกลุ่มละ 5 คน รวมเป็น 15 คน

3) ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ จากนั้นนำแบบสัมภาษณ์ที่มีความถูกต้องสมบูรณ์มาจัดเรียงข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

3.2.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) โดยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) และสังเคราะห์ข้อมูลเป็นความเรียง ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไป อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิเคราะห์ความถี่และหาค่าสถิติร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนางานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา นำเสนอข้อมูลเป็นความเรียงในแต่ละประเด็นตามกรอบการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินงานด้านวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และ 2) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ศึกษาการดำเนินงานของงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า และตอนที่ 2 ศึกษาแนวทางในการพัฒนางานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการบรรยายประกอบตาราง รวมทั้งสิ้น 2 ตอน ดังนี้

4.1 ตอนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของงานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	15	7.50
หญิง	179	89.50
ไม่ระบุเพศ	6	3.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 89.50 เป็นเพศชายจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และ ไม่ระบุเพศ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	87	43.50
20 - 30 ปี	86	43.00
31 - 40 ปี	18	9.00
มากกว่า 40 ปี	9	4.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกตามอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์สายวิชาการ	15	7.50
บุคลากรสายสนับสนุน	10	5.00
นักศึกษา	175	87.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 อาจารย์สายวิชาการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	2	8.00
1-2 ปี	3	12.00
3-4 ปี	5	20.00
5-10 ปี	10	40.00
10 ปีขึ้นไป	5	20.00
รวม	25	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกตามอายุงาน ส่วนใหญ่มีอายุงาน 5 - 10 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 อายุงาน 10 ปีขึ้นไป และ 3 - 4 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 อายุงาน 1 - 2 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกนักศึกษาตามหลักสูตร

หลักสูตร	จำนวน	ร้อยละ
การแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต	95	54.29
วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพและความงาม	46	26.28
วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมผลิตภัณฑ์สุขภาพ	34	19.43
รวม	175	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกนักศึกษาตามหลักสูตร ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาหลักสูตรการแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 54.29 หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาสุขภาพและความงาม จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 26.28 และหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขานวัตกรรมผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 19.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกนักศึกษาตามชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	37	21.15
ชั้นปีที่ 2	47	26.85
ชั้นปีที่ 3	47	26.85
ชั้นปีที่ 4	44	25.15
รวม	175	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกนักศึกษาตามชั้นปี ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 26.85 ชั้นปีที่ 4 จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 25.15 และชั้นปีที่ 1 จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 21.15 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ปวช./ม.6	0	0.00
ปวส./เทียบเท่าอนุปริญญา	0	0.00
กำลังศึกษาปริญญาตรี	175	87.50
ปริญญาตรี	10	5.00
ปริญญาโท	9	4.50
ปริญญาเอก	6	3.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่กำลังศึกษาปริญญาตรี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 ปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ปริญญาโท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และปริญญาเอก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 จำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกตามช่องทางติดต่อรับบริการ

ชั้นปี	จำนวน
ห้องสำนักงานฝ่ายวิชาการ	158
Line official งานทะเบียน	0
Line เจ้าหน้าที่	86
Page วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย	52
โทรศัพท์สำนักงาน	15
เบอร์มือถือเจ้าหน้าที่	25

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกตามช่องทางติดต่อรับบริการ ส่วนใหญ่ติดต่อรับบริการผ่านห้องสำนักงานฝ่ายวิชาการ จำนวน 158 คน รองลงมาคือ Line เจ้าหน้าที่ จำนวน 86 คน และช่องทางติดต่อรับบริการที่น้อยที่สุดคือ โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 15 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 จำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ของการใช้บริการ

ความถี่	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	4	2.00
1 ครั้ง/สัปดาห์	90	45.00
2 ครั้ง/สัปดาห์	53	26.50
3 ครั้ง/สัปดาห์	53	26.50
มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์	0	0.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกตามความถี่ของการใช้บริการส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการ 1 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ติดต่อบริการ 2 และ 3 วัน/สัปดาห์ มีจำนวนเท่ากัน คือ 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 และ ติดต่อบริการทุกวัน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ งานทะเบียนวัดผล โดยรวม และจำแนกรายด้าน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	เกณฑ์		การประเมิน
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.83	0.91	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.95	0.93	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.83	0.86	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.88	0.92	มาก
ด้านแผนปฏิบัติงาน	3.90	0.92	มาก
รวม	3.88	0.91	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.93) ด้านแผนปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.92) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.92) และด้านกระบวนการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.91 และ 0.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน (Flow)	3.80	0.88	มาก
มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน	3.84	0.91	มาก
การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.87	0.94	มาก
กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน	3.82	0.90	มาก
การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง	3.82	0.92	มาก
รวม	3.83	0.91	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึงและมีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน (Flow) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.89	0.97	มาก
ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.94	0.95	มาก
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	3.93	0.89	มาก
การให้บริการเท่าเทียมกันทุกระดับ	3.93	0.92	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.04	0.91	มาก
รวม	3.95	0.93	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ และงานทะเบียน วัตถุประสงค์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ การให้บริการเท่าเทียมกันทุกระดับ และ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ และงานทะเบียนวัตถุประสงค์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	เกณฑ์	
	$\bar{X}$	S.D.
การประเมิน		
สถานที่ตั้งของสำนักงานฝ่ายวิชาการ	3.81	0.88
จัดสถานที่บริการอย่างเหมาะสม	3.78	0.88
ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	3.90	0.87
เอกสาร/แบบฟอร์มในการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการ	3.86	0.82
จำนวนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	3.81	0.84
รวม	3.83	0.86

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ และงานทะเบียน วัตถุประสงค์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม เอกสาร/แบบฟอร์มในการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการ สถานที่ตั้งของสำนักงานฝ่ายวิชาการ จำนวนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ และจัดสถานที่บริการอย่างเหมาะสม ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	เกณฑ์		
	$\bar{X}$	S.D.	การประเมิน
การให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย	3.91	0.93	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	3.84	0.93	มาก
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและทันเหตุการณ์	3.92	0.91	มาก
มีคู่มือขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน	3.79	0.90	มาก
การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารถูกต้อง ชัดเจน	3.94	0.94	มาก
รวม	3.88	0.92	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารถูกต้อง ชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและทันเหตุการณ์ การให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ และมีคู่มือขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล ด้านแผนปฏิบัติงาน

ด้านแผนปฏิบัติงาน	เกณฑ์		
	$\bar{X}$	S.D.	การประเมิน
มีแผนปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล	3.87	0.93	มาก
มีการประชาสัมพันธ์แผนปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ งานทะเบียนวัดผล ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน	3.84	0.91	มาก
การกำกับ ติดตาม การปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตาม แผนปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.91	0.91	มาก
เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม และให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ	3.93	0.92	มาก
แผนปฏิบัติงานด้านวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล มีความสอดคล้องกับปฏิทินการศึกษามหาวิทยาลัยฯ	มี 3.94	0.91	มาก
รวม	3.90	0.92	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล ด้านแผนปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ แผนปฏิบัติงานด้านวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล มีความสอดคล้องกับปฏิทินการศึกษามหาวิทยาลัยฯ เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม และให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ การกำกับ ติดตาม การปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามแผนปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดมีแผนปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล และมีการประชาสัมพันธ์แผนปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือนตามลำดับ

4.2 ตอนที่ 2 ผลของการศึกษาแนวทางในการพัฒนางานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีการติดต่อประสานกับงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีผลการศึกษาดังนี้

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตารางที่ 4.16 จำนวนร้อยละของ ผู้ให้สัมภาษณ์ จำแนกตามเพศ สถานภาพ

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	4	26.67
หญิง	11	73.33
รวม	15	100.00
2. สถานภาพ		
อาจารย์สายวิชาการ	5	33.33
บุคลากรสายสนับสนุน	5	33.33
นักศึกษา	5	33.34
รวม	15	100.00

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกตามเพศ เป็นเพศหญิง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33 เพศชาย 4 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และจำแนกตามสถานภาพเป็นนักศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 33.34 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอาจารย์สายวิชาการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ กลุ่มอาจารย์สายวิชาการ
 ตารางที่ 4.17 ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ กลุ่มอาจารย์สายวิชาการ (จำนวน 5 คน)

ด้าน	ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	- มีกระบวนการชัดเจน ไม่ซับซ้อน - กระบวนการขั้นตอนไม่ชัดเจน ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม อยากให้แยกกันระหว่างขั้นตอนการติดต่อของอาจารย์กับนักศึกษา และอยากให้ระบบทุกอย่างเป็น Online ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา อยากให้เพิ่ม Flowchart ของงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน	2 3	40.00 60.00
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	- จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อปริมาณงานเนื่องจากรับผิดชอบหลายหน้าที่ - ไม่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม - บางครั้งอยากให้เจ้าหน้าที่มีความ Active มากกว่านี้สำหรับการให้บริการกับอาจารย์หรือนักศึกษา ในคณะ - อยากให้มีเจ้าหน้าที่อย่างน้อย 2 คน จะช่วยให้งานต่าง ๆ สามารถดำเนินการหรือขับเคลื่อนไปได้เร็วยิ่งขึ้น	4 1	80.00 20.00
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	- สถานที่ตั้งสำนักงานทะเบียนยังไม่เหมาะสมหายาก ควรแยกโซนชัดเจน และควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักศึกษา เช่น เครื่องปริ้น โต๊ะเขียนคำร้อง - สถานที่ตั้งเหมาะสมดีแล้ว ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม - หากในอนาคตมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ 2 คน อยากให้มีช่องทางที่ทั้ง 2 คนสามารถรับทราบและแก้ปัญหาได้ - ควรมีป้ายบอกทาง และป้ายติดหน้าห้องวิชาการ	4 1	80.00 20.00
4. คุณภาพการให้บริการ (คะแนนประเมิน 0 – 10)	คะแนนการประเมินของผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนได้ 8 คะแนน ขึ้นไป อยู่ในระดับ ดีมาก	5	100.00

ตารางที่ 4.17 ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ อาจารย์สายวิชาการ (จำนวน 4 คน) (ต่อ)

ด้าน	ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
5. แผนการปฏิบัติงาน	- มีการแจ้งแผนการปฏิบัติงานชัดเจน และรับทราบแผนปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม - การประกาศควรมีช่องทางอื่นเพิ่มเติมนอกจากการประกาศในไลน์ - เสนอให้ในแต่ละปีการศึกษาควรมีการชี้แจงปฏิทินให้รับทราบล่วงหน้า ก่อนและแจ้งความถี่ที่งานทะเบียนจะติดตามงาน เพื่อไม่ให้ไปรบกวนอาจารย์	5	100.00

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ แสดงความคิดเห็นต่อด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการว่า ส่วนใหญ่กระบวนการขั้นตอน ยังไม่ชัดเจน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีกระบวนการชัดเจน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ควรแยกกันระหว่างขั้นตอนการติดต่อของอาจารย์กับนักศึกษา อยากให้ระบบเป็น online และเพิ่ม Flowchart ของงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ แสดงความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน เนื่องจากรับผิดชอบหลายหน้าที่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ บางครั้งอยากให้เจ้าหน้าที่มีความ Active มากกว่านี้ และอยากให้มีเจ้าหน้าที่อย่างน้อย 2 คน จะสามารถดำเนินการหรือขับเคลื่อนไปได้เร็วยิ่งขึ้น

2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ แสดงความคิดเห็นว่า สถานที่ตั้งสำนักงานทะเบียนยังไม่เหมาะสม และควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 สถานที่ตั้งสำนักงานเหมาะสมแล้ว จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หากอนาคตมีเจ้าหน้าที่ 2 คน อยากให้มีช่องทางที่ทั้ง 2 คน สามารถรับทราบและแก้ปัญหาได้ ควรมีป้ายบอกทาง และป้ายติดหน้าห้องวิชาการ

3) ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคน ประเมินคะแนนคุณภาพการให้บริการ 8 คะแนนขึ้นไป ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00

4) ด้านแผนการปฏิบัติงาน ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคน แสดงความคิดเห็นว่ามีการแจ้งแผนการปฏิบัติงานชัดเจน และรับทราบแผนปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 100 และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ การประกาศควรมีช่องทางอื่นเพิ่มเติมนอกจากการประกาศแจ้งผ่านไลน์ และเสนอให้ในแต่ละปีการศึกษาควรมีการชี้แจงปฏิทินให้รับทราบล่วงหน้าก่อนและแจ้งความถี่ที่งานทะเบียนจะติดตามงานเพื่อไม่ให้ไปรบกวนอาจารย์

5) ปัญหา อุปสรรคที่พบ และแนวทางแก้ไข พบว่า

- ขั้นตอนการดำเนินงานเอกสารแต่ละอย่างหลายขั้นตอน หากเป็นไปได้อยากให้ลดขั้นตอนที่ไม่สำคัญ
- ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจในเอกสารที่ต้องดำเนินการชัดเจน จึงทำให้ต้องแก้ไขเอกสารหลายรอบ ควรมีตัวอย่างการเขียนเอกสารต่าง ๆ
- งานที่มักจะล่าช้า หรือสื่อสารช้า คืองานที่ต้องสื่อสารกับส่วนกลางของมหาวิทยาลัย อยากให้มีการแจ้งผลการดำเนินการเอกสารต่าง ๆ ให้ทราบทั้งนักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ กลุ่มเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน

ตารางที่ 4.18 ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ กลุ่มเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน (จำนวน 5 คน)

ด้าน	ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	- มีกระบวนการชัดเจน	3	50.00
	- การส่งเอกสารจากห้องปฏิบัติการไปยังงานวิชาการหรืองานทะเบียน ยังมีความล่าช้า	1	25.00
	- ไม่ออกความเห็น 1 คน ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรฝ่ายอื่น ๆ ทราบยังไม่เพียงพอ เนื่องจากบุคลากรฝ่ายอื่น ๆ ไม่มีข้อมูลของกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการของงานวิชาการที่ชัดเจน	1	25.00
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	- จำนวนเจ้าหน้าที่ 1 คน เพียงพอต่อปริมาณงานเนื่องจาก งานบางอย่างของงานทะเบียนก็ไม่ได้มีทุกช่วง	3	60.00
	- จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อปริมาณงานควรเพิ่มอีก 1 คน ในกรณีที่เจ้าหน้าที่หลักไม่อยู่หรือติดภารกิจ ควรมีผู้ตอบคำถามต่าง ๆ แทนได้	2	40.00
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	สถานที่ตั้งสำนักงานทะเบียนยังไม่เหมาะสมเนื่องจากอยู่ลึกเกินไป ส่วนมากนักศึกษาจะหาไม่เจอ และควรจัดให้อยู่เป็นสัดส่วนมากกว่านี้เนื่องจากนักศึกษาบางคน อาจจะอยากมีส่วนตัวในการติดต่อ เช่น การลาศึกษา การชำระเงินค่าลงทะเบียน	5	100.00

ตารางที่ 4.18 ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ กลุ่มเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน (จำนวน 5 คน) (ต่อ)

ด้าน	ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
4. คุณภาพการให้บริการ (คะแนนประเมิน 0 – 10)	คะแนนการประเมินของผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนได้ 8 คะแนน ขึ้นไป อยู่ในระดับ ดีมาก	5	100.00
5. แผนการปฏิบัติงาน	- มีการแจ้งแผนการปฏิบัติงานชัดเจน และ รับทราบแผนปฏิบัติงาน	4	80.00
	- ไม่ทราบแผนปฏิบัติงาน เนื่องจากอยู่ฝ่ายพัฒนา นักศึกษา ซึ่งงานทะเบียนมีการแจ้งแผนการ ปฏิบัติงานผ่านแค่ทางไลน์กลุ่มฝ่ายวิชาการ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ควรแจ้งแผนการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางอื่น เช่น E-mail	1	20.00

จากตารางที่ 4.18 แสดงว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ แสดงความคิดเห็นต่อด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการว่า ส่วนใหญ่มีกระบวนการชัดเจน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 การส่งเอกสารจากห้องปฏิบัติการไปยังงานวิชาการหรืองานทะเบียน ยังมีความล่าช้า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และไม่ออกความคิดเห็น 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ การประชาสัมพันธ์ให้บุคคลฝ่ายอื่น ๆ ทราบยังไม่เพียงพอ เนื่องจากบุคลากรฝ่ายอื่น ๆ ไม่มีข้อมูลของกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการของงานวิชาการที่ชัดเจน

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ แสดงความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อปริมาณงาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน ควรเพิ่มอีก 1 คน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคน แสดงความคิดเห็นว่า สถานที่ตั้งสำนักงานทะเบียนยังไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 100.00

3) ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคน ประเมินคะแนนคุณภาพการให้บริการ 8 คะแนนขึ้นไป ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00

4) ด้านแผนการปฏิบัติงาน ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ แสดงความคิดเห็นว่า มีการแจ้งแผนการปฏิบัติงานชัดเจน และรับทราบแผนปฏิบัติงาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ไม่ทราบแผนปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ควรแจ้งแผนการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น E-mail เป็นต้น

5) ปัญหา อุปสรรคที่พบและแนวทางแก้ไข พบว่า

- ข้อมูลเกี่ยวกับทะเบียนนักศึกษาไม่ค่อยมีช่องทางอัปเดต ต้องคอยสอบถามจากเจ้าหน้าที่ และบางครั้งเจ้าหน้าที่ก็มีหลายภารกิจ ทำให้การเข้าถึงข้อมูลช้าออกไปอีก จึงอยากให้มีความชัดเจนช่องทางเข้าสู่ข้อมูลออนไลน์ได้ตลอดโดยไม่ต้องรอข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ส่งให้เท่านั้น

4.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ กลุ่มนักศึกษา

ตารางที่ 4.19 ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ กลุ่มนักศึกษา (จำนวน 5 คน)

ด้าน	ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	- มีกระบวนการชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4	80.00
	- การติดต่อเจ้าหน้าที่ต้องผ่านคนกลาง เช่น อาจารย์ที่ปรึกษา จึงจะได้ไลน์ติดต่อเจ้าหน้าที่ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม อยากให้มีช่องทางการติดต่องานทะเบียนโดยตรง โดยไม่ต้องผ่านทางอื่น	1	20.00
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบคำถามดี และสามารถอธิบายขั้นตอนได้อย่างเข้าใจ	5	100.00
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	อำนวยความสะดวกดี สามารถเข้าถึงเอกสารต่าง ๆ ได้ง่าย	5	100.00
4. คุณภาพการให้บริการ (คะแนนประเมิน 0 – 10)	คะแนนการประเมินของผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนได้ 9 คะแนน ขึ้นไป อยู่ในระดับ ดีมาก	5	100.00
5. แผนการปฏิบัติงาน	ปฏิทินการศึกษาชัดเจน	5	100.00

จากตารางที่ 4.19 แสดงว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ แสดงความคิดเห็นต่อด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการว่า ส่วนใหญ่มีกระบวนการชัดเจน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 การติดต่อเจ้าหน้าที่ต้องผ่านคนกลาง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ อยากให้มีช่องทางการติดต่องานทะเบียนโดยตรง โดยไม่ต้องผ่านทางอื่น

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคน แสดงความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่บริการดีตอบคำถามดี และสามารถอธิบายขั้นตอนได้อย่างเข้าใจ คิดเป็นร้อยละ 100.00

2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคน แสดงความคิดเห็นว่า อำนวยความสะดวกดี สามารถเข้าถึงเอกสารต่าง ๆ ได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 100.00

3) ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคน ประเมินคะแนนคุณภาพการให้บริการ 9 คะแนนขึ้นไป ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00

4) ด้านแผนการปฏิบัติงาน ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคน แสดงความคิดเห็นว่า ปฏิทินการศึกษาชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 100.00

5) ปัญหา อุปสรรคที่พบ และแนวทางแก้ไข พบว่า

- ต้องมีการปรี้นเอกสาร ส่งไปรษณีย์ ซึ่งค่อนข้างลำบากจึงอยากให้วิทยาลัยฯ ลดขั้นตอนเอกสารให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์
- อยากให้มีช่องทางที่สามารถติดต่องานทะเบียนได้ง่ายและเป็นงานทะเบียนโดยตรง เช่น Open Chat หรือ Chat Line ที่สามารถเข้าไปสอบถามได้โดยตรง
- อยากให้มีช่องทางที่สามารถตรวจสอบได้ว่าเอกสารดำเนินการถึงขั้นตอนไหน จะได้ป้องกันข้อผิดพลาด และส่งเอกสารได้ทันเวลา
- อยากให้วิทยาลัยฯ จัดสถานที่รองรับผู้มาใช้บริการที่สามารถนั่งเขียนคำร้อง มีคอมพิวเตอร์ในการค้นหาข้อมูล หรือเข้าดูระบบนักศึกษากรณีที่นักศึกษาไม่นำคอมพิวเตอร์ตนเองมาสามารถใช้คอมพิวเตอร์ของงานทะเบียนแทนได้
- อยากให้งานทะเบียนฯ จัดเป็นสัดส่วนมากกว่านี้ บางเรื่องที่นักศึกษาเข้ามาติดต่อไม่มีความเป็นส่วนตัวหรือมีบุคคลอื่นรับรู้เรื่องที่ต้องการติดต่อมากเกินไป
- อยากให้มีป้ายบอกจุดติดต่องานทะเบียนวัดผลที่ชัดเจน สามารถเดินเข้าไปอาคารแล้วทราบว่าต้องไปติดต่อจุดใด กับเจ้าหน้าที่ท่านใด
- กรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่อยู่สำนักงานหรือไม่ได้เข้าทำงาน อยากให้มีเจ้าหน้าที่อื่นสามารถให้ข้อมูลเบื้องต้นได้หรือสามารถรับเรื่องแทนได้ ระหว่างรอเจ้าหน้าที่ประจำงานกลับมาทำงาน



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาการดำเนินงานด้านวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และ 2) เสนอแนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) มีการสุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน จำแนกเป็นอาจารย์ จำนวน 15 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 10 คน และนักศึกษาทุกหลักสูตรในปีการศึกษา 2563 จำนวน 175 คน โดยใช้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ ด้วยแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) โดยมีค่าความเชื่อมั่น 0.98 และการวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาแนวทางการพัฒนา โดยเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มละ 5 คน รวมเป็น 15 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจะใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ สามารถสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ศึกษาปัญหาการดำเนินงานด้านวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลพื้นฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 179 คน อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 87 คน จำแนกตามตำแหน่งมีอาจารย์สายวิชาการ จำนวน 15 คน เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน จำนวน 10 คน ช่วงอายุงาน 5-10 ปี จำนวน 10 คน และนักศึกษา จำนวน 175 คน สังกัดหลักสูตรการแพทย์แผนไทย ประยุกต์บัณฑิต จำนวน 95 คน และอยู่ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 รวมกันเป็นจำนวน 94 คน กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี 175 คน ซึ่งส่วนใหญ่ติดต่อผ่านห้องสำนักงานฝ่าย มีความถี่ในการติดต่อ 1 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 90 คน ผลการวิเคราะห์ลักษณะจากผลการศึกษาสามารถสรุปผลความพึงพอใจ

2) ผลการศึกษากิจการดำเนินงานของงานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.91) เมื่อพิจารณารายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.93) รองลงมาคือ ด้านแผนการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.92) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.92)

ส่วนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.91) เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับตามลำดับ สามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 2 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และการให้บริการเท่าเทียมกันทุกระดับ

2) **ด้านแผนปฏิบัติงาน** ผลการวิเคราะห์ พบว่า แผนปฏิบัติงานด้านวิชาการและงานทะเบียนวัดผล มีความสอดคล้องกับปฏิทินการศึกษามหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถคำถาม และให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์แผนปฏิบัติงานด้านวิชาการและงานทะเบียนวัดผลล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน

3) **ด้านคุณภาพการให้บริการ** ผลการวิเคราะห์ พบว่า การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารถูกต้อง ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและทันเหตุการณ์ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีคู่มือขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน

4) **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผลการวิเคราะห์ พบว่า การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจน (Flow)

5) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผลการวิเคราะห์ พบว่า ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ เอกสาร/แบบฟอร์มในการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ จัดสถานที่บริการอย่างเหมาะสม

5.1.2 แนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล พบว่า แนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถจำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ควรพิจารณาเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ประสบปัญหาภาระงานที่เกินกำลัง อันเนื่องมาจากการได้รับมอบหมายความรับผิดชอบในหลายหน้าที่ เช่น ภาระงานสายสนับสนุนฝ่ายวิชาการ และภาระงานผู้ช่วยสอนในรายวิชา ซึ่งปัญหาการขาดแคลนบุคลากรเป็นอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน อันเนื่องจากอัตรากำลังบุคลากรที่ไม่เพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการที่เจ้าหน้าที่หนึ่งคนต้องรับผิดชอบงานหลายด้าน การเพิ่มอัตรากำลัง

เจ้าหน้าที่อีกอย่างน้อยหนึ่งคน จะช่วยรองรับสถานการณ์ที่เจ้าหน้าที่หลักไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ทำให้การบริการและการตอบข้อซักถามดำเนินไปได้อย่างไม่สะดุดและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และจุดแข็งที่ควรรักษาไว้คือ คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ในปัจจุบัน ที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นกำลังเสริมให้วิทยาลัยฯ สามารถรักษาและยกระดับมาตรฐานการบริการ รวมถึงพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

2) ด้านแผนปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญด้านแผนปฏิบัติงานที่ควรพิจารณาเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงาน พบว่า มีความหลากหลายในการรับรู้และเข้าถึงข้อมูลแผนปฏิบัติงาน ปรากฏว่าในบางส่วนมีการแจ้งแผนงานอย่างชัดเจนและบุคลากรรับทราบโดยทั่วกัน ซึ่งถือเป็นปัจจัยบวกที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน อย่างไรก็ตาม ยังพบประเด็นปัญหาสำคัญคือบุคลากรที่อยู่ต่างฝ่าย เช่น ฝ่ายพัฒนานักศึกษา ไม่ได้รับทราบแผนปฏิบัติงาน ของงานทะเบียนวัดผล เนื่องจากมีการสื่อสารผ่านเพียงช่องทางไลน์กลุ่มฝ่ายวิชาการเท่านั้น ซึ่งสะท้อนให้เห็นช่องว่างในการเผยแพร่ข้อมูลอย่างทั่วถึง และครอบคลุมทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ขาดการบูรณาการข้อมูลแผนปฏิบัติงานให้ทุกคนเข้าถึงได้ ส่งผลให้เกิดความไม่สอดคล้องในการดำเนินงานและการวางแผนงานร่วมกัน ดังนั้น การพัฒนาระบบการสื่อสารและเผยแพร่แผนปฏิบัติงานให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประสานงานและการบรรลุเป้าหมายของวิทยาลัยฯ

3) ด้านคุณภาพการให้บริการ

จากการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญด้านคุณภาพการให้บริการที่ควรพิจารณาเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงาน พบว่า คุณภาพการบริการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการ คุณภาพการบริการที่ดีควรมีลักษณะที่ครอบคลุมมิติสำคัญหลายประการ ประการแรกคือ ความรวดเร็วและทันเวลา ในการให้บริการและการดำเนินการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างฉับไว ประการที่สองคือ ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล และกระบวนการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานทะเบียนวัดผล ซึ่งมีผลโดยตรงต่อสถานะทางวิชาการของผู้เรียน ประการที่สามคือ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทั้งการให้ข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน และเข้าใจง่าย รวมถึงการรับฟังและตอบสนองต่อข้อซักถามหรือปัญหาอย่างสุภาพและเป็นมิตร ประการที่สี่คือ การเข้าถึงบริการที่สะดวกสบาย ผ่านช่องทางที่หลากหลายและเอื้อต่อการใช้งาน การบริการที่ดีต้องสะท้อนถึงความเป็นมืออาชีพ และความมุ่งมั่นในการช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและการยกระดับภาพลักษณ์ของหน่วยงานในภาพรวม

4) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

จากการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่ควรพิจารณาเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงาน พบว่า การวิเคราะห์กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานเผยให้เห็นจุดแข็ง คือ กระบวนการโดยรวมมีความชัดเจนและไม่ซับซ้อน ซึ่งเป็นพื้นฐานที่ดีในการปฏิบัติงาน และจุดที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ประการแรกคือ ความล่าช้าในการส่งเอกสารจากขั้นตอนหนึ่งไปยังอีกขั้นตอนหนึ่ง ซึ่งเป็นปัญหาที่ขัดขวางความรวดเร็วของขั้นตอนต่อเนื่อง ประการที่สองคือ ความยากลำบากในการติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง เนื่องจากการติดต่อต้องผ่านคนกลาง เช่น อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง ซึ่งสร้างความยุ่งยากและเสียเวลาในการ

ประสานงาน การแก้ไขปัญหาเหล่านี้จึงจำเป็นต้องมีการทบทวนและปรับปรุงระบบการส่งข้อมูลและเอกสารให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงการจัดช่องทางการติดต่อสื่อสารโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ที่สะดวกและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและส่งเสริมการทำงานที่คล่องตัวยิ่งขึ้น

5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ควรพิจารณาเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงาน พบว่า ประเด็นสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประการแรกคือ สถานที่ตั้งสำนักงานทะเบียนยังไม่เหมาะสม หายากอยู่ลึกเกินไป และนักศึกษาส่วนใหญ่หาไม่ค่อยเจอ ซึ่งนำไปสู่ความไม่สะดวกในการติดต่อ ประการที่สองคือ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานสำหรับนักศึกษา เช่น เครื่องปริ้นเตอร์ โต๊ะสำหรับเขียนคำร้อง คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นคำร้องออนไลน์ พื้นที่สำนักงานควรจัดให้เป็นสัดส่วนมากขึ้น เพื่อความเป็นส่วนตัวในการติดต่อเรื่องสำคัญ เช่น การลาพักศึกษา การลาออก การชำระเงินค่าลงทะเบียนล่าช้า การลงทะเบียนเรียน เป็นต้น การปรับปรุงสถานที่ตั้งให้เข้าถึงง่ายขึ้น จะช่วยยกระดับคุณภาพการบริการและประสบการณ์ของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งการอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

5.2.1 ผลการศึกษาปัญหาการดำเนินงานด้านวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่า $\bar{X} = 3.95$ โดยเฉพาะในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่า $\bar{X} = 4.04$ สะท้อนให้เห็นว่า ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม และความสุจริตในการดำเนินงาน โดยปราศจากการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ระเบียบ หรือจรรยาบรรณวิชาชีพ ซึ่งรวมถึงการไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้อง การไม่เรียกรับสินบน ไม่กระทำทุจริต ไม่บิดเบือนข้อมูล ไม่เลือกปฏิบัติ และการคงไว้ซึ่งความโปร่งใสและยุติธรรมในการให้บริการแก่นักศึกษาและบุคลากรอื่น ๆ แสดงให้เห็นว่าปัญหาที่พบไม่ได้มีสาเหตุมาจากการขาดความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ แต่เป็นผลมาจากปัจจัยอื่น ๆ เช่น การบริหารจัดการ การจัดสรรทรัพยากร หรือกระบวนการทำงานที่อาจไม่เอื้อต่อประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้น การพัฒนาจึงควรเน้นไปที่การปรับปรุงระบบและขั้นตอน มากกว่าการแก้ไขปัญหาด้านคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากร สอดคล้องกับการศึกษาของ ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการ ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและ

งานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มี 1 ตัว คือ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของ เจ้าหน้าที่ (X_1) ($\beta = 0.242$) โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.367 โดยปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้ร้อยละ 5.90 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ 0.619 สอดคล้องกับการศึกษาของ ลัดดา ยงยุทธ (2558) ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียน พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 สอดคล้องกับการศึกษาของ มงคล มานทวี และพระมหาธิติพงษ์ วรทสสี (2558) ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ พบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า โดยรวมระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อย เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง เต็มใจและยินดีให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรของงานทะเบียนทุกคนมีจิตสำนึกที่ติดต่อพันธกิจในการให้บริการ คือ จะต้องให้บริการด้วยความมีมิตรไมตรี มีความเป็นกันเอง มีความรักใคร่กลมเกลียวกันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และสิ่งที่บุคลากรทุกคนในงานทะเบียนและวัดผลจะต้องคำนึงถึงคือจะต้องพยายามทำให้นิสิตมีความพึงพอใจมากที่สุดหรือสามารถสนองต่อความต้องการของนิสิต มากที่สุด โดยยึดหลักการในการบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องเสมอภาค สนองต่อความต้องการและมีความพร้อมในการให้บริการไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ญาดา ชอบทำดี และประสพชัย พูลนนท์ (2559) ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาและศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อปัจจัยการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์พานารณ ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษา และศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อปัจจัยการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์พานารณ พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีผลต่อปัจจัยการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาของ สุรีย์พร พลเรืองทอง และอรนุช ศรีสะอาด (2560) ศึกษาการพัฒนางานทะเบียนและประมวลผล สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม : โดยการประเมินเสริมพลัง พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานของงานทะเบียนและประมวลผลสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม ในแต่ละขอบข่ายของงานทะเบียนโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2) ด้านแผนปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่า $\bar{X} = 3.90$ โดยเฉพาะในเรื่องแผนปฏิบัติงานด้านวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล มีความสอดคล้องกับปฏิทินการศึกษามหาวิทยาลัย มีค่า $\bar{X} = 3.94$ สะท้อนให้เห็นว่า การที่กิจกรรมและกำหนดเวลาต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในแผนปฏิบัติงานได้รับการวางแผนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับปฏิทินการศึกษอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกัน บ่งชี้ว่าระบบการวางแผนทำงานมีประสิทธิภาพ เป็นจุดแข็งที่สำคัญที่ช่วยให้การบริหารจัดการเวลาและกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีระเบียบ อย่างไรก็ตาม แม้แผนจะสอดคล้อง แต่ปัญหาโดยรวมที่ยังคงมีอยู่ อาจมาจากปัจจัยอื่นนอกเหนือจากการวางแผน เช่น การขาดแคลนบุคลากร ปัญหาด้านกระบวนการทำงาน หรือการสื่อสารภายใน ซึ่งต้องการการวิเคราะห์เชิงลึกเพิ่มเติม

เพื่อระบุสาเหตุที่แท้จริงและหาแนวทางแก้ไขที่เหมาะสมต่อไป ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อรอนงค์ คำคนชื่อ และมนตรี อนันต์รักษ์ (2558) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน และประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ ตามลำดับ ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ญาดา ชอบทำดี และประสพชัย พสุนนท์ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา และศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อปัจจัยการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการด้านบุคลากร ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ และด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย สำหรับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อปัจจัยการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร ระดับความพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็ว ระดับความพึงพอใจด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจด้านการสร้าง ความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ มีผลแสดงให้เห็นว่าค่อนข้างไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจ (R^2) ร้อยละ 84 และค่าสัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) ร้อยละ 83.5 สอดคล้องกับการศึกษาของ กุลฉัตร กิมซ้าย (2563) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า

3) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่า $\bar{X} = 3.88$ โดยเฉพาะในเรื่องการให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน มีค่า $\bar{X} = 3.94$ สะท้อนให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการที่ได้รับการตอบสนองจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรและกระบวนการของงานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล โดยพิจารณาจากมิติต่างๆ เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเข้าใจง่าย และทัศนคติของผู้ให้บริการ แต่จุดแข็งที่โดดเด่นคือคุณภาพการให้บริการในด้านการให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารถูกต้อง ชัดเจน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความสามารถและใส่ใจในการให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้รับบริการได้อย่างแม่นยำและเข้าใจง่าย ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการบริการที่ดี การที่ภาพรวมยังมีปัญหาอยู่ อาจเป็นผลมาจากปัจจัยอื่นนอกเหนือจากการให้ข้อมูล เช่น ความล่าช้าในกระบวนการ การขาดแคลนบุคลากร หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เพียงพอ ซึ่งจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อแก้ไขปัญหานี้ในภาพรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการ ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ (X_1) ($r_1 = 0.242^{**}$) ระบบการบริการ (X_2) ($r_2 = 0.139^{**}$) สภาพแวดล้อม (X_3) ($r_3 = 0.163^{**}$) คุณภาพการให้บริการ (X_4) ($r_4 = 0.176^{**}$) ระยะเวลาบริการ (X_5) ($r_5 = 0.196^{**}$) และความสะดวกในการบริการ (X_6) ($r_6 = 0.196^{**}$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อ

การให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับการศึกษาของ ลัดดา ยงยุทธ (2558) ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียน พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ความพึงพอใจในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ กองแผนงานสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2560) ศึกษาความพึงพอใจ ของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ การให้บริการด้านวิชาการ และรองลงมา คือ การให้บริการด้านวิชาการ และรองลงมา คือ การให้บริการทั่วไป สอดคล้องกับการศึกษาของ กุลฉัตร กัมมชัย (2563) ศึกษาความพึงพอใจของ นักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชชมงคลธัญบุรี พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจาก หน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ สามารถสรุปได้ดังนี้

นักศึกษาที่มีเพศและชั้นปีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการจากหน่วยงานใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน จำแนกตามเพศ และชั้นปี โดยรวมไม่แตกต่างกัน

นักศึกษาที่มีภาควิชาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน จำแนกตามภาควิชา โดยรวมไม่แตกต่างกัน

4) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่า $\bar{X} = 3.83$ โดยเฉพาะในเรื่องการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $\bar{X} = 3.87$ สะท้อนให้เห็นว่า ลำดับการดำเนินการและวิธีการปฏิบัติงานที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการ ให้บริการแก่ผู้รับบริการครอบคลุมตั้งแต่การเริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ สิ่งนี้บ่งชี้ให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ มีความสามารถในการสื่อสารและให้คำแนะนำที่ชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ได้ดี ทำให้ผู้รับบริการเข้าใจและปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง อย่างไรก็ตามกระบวนการเองอาจยังมีจุดที่ต้อง ปรับปรุง เช่น ความล่าช้าในบางขั้นตอน ความซับซ้อนโดยไม่จำเป็น หรือการขาดการบูรณาการ ระหว่างหน่วยงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ นิสรีน อัคระวิวัฒน์กุลและพัชรวิพรรณ กิจมี (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการปฏิบัติงานทะเบียนและประมวลผล วิทยาลัยเทคโนโลยีพนิชัยการ เชียงใหม่ พบว่า ก่อนการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานทะเบียนและประมวลผล ผู้ตอบแบบสอบถามมี ความพึงพอใจโดยรวมต่อกระบวนการปฏิบัติงานทะเบียนและประมวลผลอยู่ในระดับปานกลาง และมีความต้องการให้พัฒนาระบบการให้บริการด้วยความรวดเร็ว สะดวก หลังจากผู้วิจัยได้นำทฤษฎีระบบ มาออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ รวมถึงนำวงจรคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และนำไปทดลองใช้เป็นเวลา 1 ภาคเรียน พบว่า โดยรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ ปฏิบัติงานมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการและสถานที่ มีความพึง

พอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ ลัดดา ยงยุทธ (2558) ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียน พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ความพึงพอใจในภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ มงคล มานกวิ และพระมหาจิตติพงษ์ วรทสสี (2558) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ ในด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี เนื่องจากในอดีตการจัดทำใบรับรองหรือใบรายงานผลการศึกษาต้องใช้บุคลากรในหน่วยงานจัดพิมพ์ ใบรับรองหรือใบรายงานผลการศึกษาความถูกต้องและความผิดพลาดอาจเกิดขึ้นได้ และระยะเวลาในการจัดทำใช้เวลาอย่างน้อย 3 วัน หรือ 1 สัปดาห์ ปัจจุบันได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้โดยมีระบบทะเบียนนักศึกษา คือ สามารถเอาข้อมูลทะเบียนประวัติที่ป้อนไว้โดยกำหนดรูปแบบต่าง ๆ แล้วนำมาใช้ เช่น โปรแกรมทำใบรับรอง และใบรายงานผลการศึกษาซึ่งทำให้สะดวก และรวดเร็วโดยสามารถลดระยะเวลาการจัดทำ และลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นลงได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ กุลฉัตร กิมซ้าย (2563) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามการมารับบริการจากหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 เป็นเพศชาย เป็นนักศึกษาจากภาควิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ฝ่ายพัฒนานักศึกษา นักศึกษามีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ มากที่สุด งานทะเบียนและวัดผล งานสหกิจศึกษา และสำนักงานภาควิชา นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการดำเนินการ มากที่สุด ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ สามารถสรุปได้ดังนี้ นักศึกษาที่มีเพศและชั้นปีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการจากหน่วยงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน จำแนกตามเพศ และชั้นปี โดยรวมไม่แตกต่างกัน

5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่า $\bar{X} = 3.83$ โดยเฉพาะในเรื่องช่วงเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่า $\bar{X} = 3.90$ สะท้อนให้เห็นว่าองค์ประกอบทางกายภาพและทรัพยากรสนับสนุนที่จัดเตรียมไว้เพื่อส่งเสริมการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการครอบคลุมตั้งแต่สถานที่ตั้ง อุปกรณ์ เครื่องมือ ไปจนถึงสภาพแวดล้อมโดยรวมที่เอื้อต่อการเข้าถึงและการใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ จุดแข็งที่เด่นชัด คือ ช่วงเวลาการให้บริการที่มีความเหมาะสม อย่างไรก็ตามแม้ช่วงเวลาให้บริการจะเหมาะสม แต่สิ่งอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ เช่น สถานที่ตั้ง อุปกรณ์ หรือความเพียงพอของทรัพยากร อาจยังไม่ตอบโจทย์ความ

ต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ ซึ่งจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์เชิงลึกเพิ่มเติมเพื่อระบุและแก้ไข ปัญหาในส่วนดังกล่าวต่อไป สอดคล้องกับการศึกษาของ ลัดดา ยงยุทธ (2558) ศึกษาความพึงพอใจ ของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียน พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มี ต่อการบริการงานทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.15 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ความพึงพอใจในภาพรวม ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.14 และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ตามลำดับ สอดคล้อง กับการศึกษาของ มงคล มานกวิ และพระมหาสุทธิพงษ์ วรทสสี (2558) ศึกษาประสิทธิภาพการบริหาร จัดการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ใน เขตภาคเหนือ ในด้านสถานที่ พบว่า โดยรวมระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี เนื่องจากปัจจุบันงาน ทะเบียนและสถิตินิติได้พัฒนาระบบงานทะเบียนนักศึกษาที่มีการลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ต นิติสามารถเข้าระบบทะเบียนได้ที่บ้านหรือตามที่ต่าง ๆ จึงทำให้นิสิตส่วนมากไม่มาติดต่อ ที่งาน ทะเบียนโดยตรงจึงทำให้สถานที่ที่ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการนิติ และงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือได้เข้าร่วมกิจกรรม 5 ส. จึงทำให้สถานที่ที่ ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ สอดคล้องกับการศึกษาของ

5.3.2 ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของ วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณเกี่ยวกับการดำเนินงานวิชาการ และ งานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ โดยความพึงพอใจการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ ระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) ด้านเจ้าหน้าที่บริการ 2) ด้านแผน การปฏิบัติงาน 3) ด้านคุณภาพการให้บริการ 4) ด้านกระบวนการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ และ 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ และผลการสัมภาษณ์ด้วยคำถามปลายเปิด ด้วยวิธีการ สัมภาษณ์เชิงลึก อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา พบว่า แนวทางการพัฒนางานวิชาการและงาน ทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถ จำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการสัมภาษณ์ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก มีความคิดเห็นว่า อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา มีปัญหาเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ ไม่เพียงพอ ต่อปริมาณงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ 1 คน ต้องรับผิดชอบหลายหน้าที่พร้อมกัน เช่น สภาพการทำงาน และปริมาณงาน มีผลโดยตรงต่อความไม่พึงพอใจ หากไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอผลมาจากการขาดแคลนบุคลากรนี้ ไม่เพียงส่งผลต่อภาระงานของเจ้าหน้าที่เท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการและความรวดเร็วในการดำเนินงาน ซึ่งอาจนำไปสู่ความล่าช้าในการอนุมัติ เอกสาร การให้ข้อมูลที่ไม่ทันท่วงที หรือการตอบสนองต่อข้อซักถามที่ไม่ครบถ้วน การขาดแคลน บุคลากรยังอาจลดขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ภาระงานที่มากเกินไปเป็นสาเหตุ สำคัญของความเครียดในการทำงานและอาจนำไปสู่ภาวะหมดไฟได้ การแก้ไขปัญหาดังกล่าว จึงมิได้

จำกัดอยู่เพียงการเพิ่มอัตรากำลังเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการทบทวนขอบเขตความรับผิดชอบ การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยลดภาระงาน เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรสามารถให้บริการได้อย่างเต็มศักยภาพและยั่งยืน และที่เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดี ตอบคำถามและข้อสงสัยได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ซึ่งพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการ ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี และการให้บริการ คือ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้ร้อยละ 5.90 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ 0.619 และสามารถอธิบายขั้นตอนได้อย่างเข้าใจ ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มงคล มานกวิ และพระมหาสุทธิพงษ์ วรทสสี (2558) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ พบว่า โดยรวมระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อย เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส และ เป็นกันเอง เต็มใจและยินดีให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรของงานทะเบียนทุกคนมีจิตสำนึกที่ดีต่อพันธกิจในการให้บริการ คือ จะต้องให้บริการด้วยความมีมิตรไมตรี มีความเป็นกันเอง มีความรักใคร่กลมเกลียวกันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และสิ่งที่บุคลากรทุกคนในงานทะเบียนและวัดผลจะต้องคำนึงถึงคือจะต้องพยายามทำให้นิสิตมีความพึงพอใจมากที่สุดหรือสามารถสนองตอบความต้องการของนิสิต มากที่สุด โดยยึดหลักการในการบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องเสมอภาค สอนต่อความต้องการและมีความพร้อมในการให้บริการไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ

2) ด้านแผนปฏิบัติงาน ผลการสัมภาษณ์ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก อาจารย์ มีความคิดเห็นว่า มีการแจ้งปฏิทินการศึกษาชัดเจน และรับทราบแผนการปฏิบัติ สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นว่า มีทั้งบุคลากรที่รับทราบแผนการปฏิบัติงานและไม่รับทราบแผนการปฏิบัติงาน และนักศึกษา มีความคิดเห็นว่า การเข้าถึงแผนปฏิบัติงานยังน้อยและไม่มีการทราบแผนการปฏิบัติงานมาก่อน จากผลการสัมภาษณ์ดังกล่าวเผยให้เห็นถึงความหลากหลายในการรับรู้และเข้าถึงแผนปฏิบัติงานด้านวิชาการและงานทะเบียนวัดผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งความแตกต่างระหว่างมุมมองของบุคลากรแต่ละกลุ่ม อาจารย์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการแจ้งปฏิทินการศึกษาและรับทราบแผนปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ซึ่งสะท้อนถึงการสื่อสารในระดับนโยบายและหน่วยงานวิชาการที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น เพื่อให้แผนปฏิบัติงานสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างแท้จริงและเกิดประโยชน์สูงสุด วิทยาลัยฯ จำเป็นต้องทบทวนและพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารแผนปฏิบัติงานให้มีความครอบคลุมและหลากหลายช่องทางมากขึ้น ไม่จำกัดอยู่แค่เพียงกลุ่มบุคลากรบางกลุ่ม แต่ควรมุ่งเน้นให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างง่ายดายและทันทั่วถึง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิสริน อัสวะวิวัฒน์กุล และพัชรีวรรณ กิจมี (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการปฏิบัติงานทะเบียนและประมวลผล วิทยาลัยเทคโนโลยีพัฒนการศึกษาราชภัฏ พบว่า การนำระบบและวงจรคุณภาพ PDCA มาพัฒนาระบบการปฏิบัติงานทะเบียนและประมวลผล ซึ่งกระบวนการในการวิจัย ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ขั้นวางแผน (P) ขั้นที่ 2 ขั้นการปฏิบัติ (D) ขั้นที่ 3

ขั้นการประเมินผล และตรวจสอบ (C) และขั้นที่ 4 ขั้นดำเนินการให้เหมาะสม (A) นำทฤษฎีระบบมา ออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ รวมถึงนำวงจรคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

3) ด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการสัมภาษณ์ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก มีความคิดเห็นว่า อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา พบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์มีความคิดเห็นในความพึงพอใจการบริการอยู่ที่ 8 คะแนนขึ้นไป จาก 10 คะแนน แสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจที่ค่อนข้างสูง ซึ่งส่วนใหญ่ของผู้สัมภาษณ์ได้รับการตอบสนองเกินกว่าความคาดหวังในบางประเด็นบ่งชี้ว่ายังมีจุดที่สามารถพัฒนาปรับปรุงได้ เพื่อยกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้นไปอีกจนถึงระดับการวิเคราะห์ผลนี้จำเป็นต้องพิจารณาในหลายมิติ เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่สมบูรณ์และนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ซึ่งเป็นฐานที่ดีสำหรับการพัฒนาบริการ การวิเคราะห์เจาะลึกแสดงให้เห็นว่า ด้านการบริหารดำเนินงาน มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด สะท้อนถึงระบบการจัดการภายในที่แข็งแกร่ง ตรงกันข้าม ด้านลักษณะการให้บริการ ที่มีคะแนนต่ำสุด ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานโดยตรงระหว่างบุคลากร และนักศึกษา เช่น มารยาท ความกระตือรือร้น หรือความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การยกระดับในจุดนี้จะช่วยเติมเต็มช่องว่างและเพิ่มความพึงพอใจโดยรวมของนักศึกษาให้สูงขึ้นได้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรอนงค์ คำคนชื่อ และมนตรี อนันตรักษ์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะ ศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนมความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ ตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กองแผนงานสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2560) ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการด้านวิชาการ และรองลงมา คือ การให้บริการด้านวิชาการ และรองลงมา คือ การให้บริการทั่วไป

4) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการสัมภาษณ์ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก มีความคิดเห็นว่า อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา พบว่า งานวิชาการ และงานทะเบียนวัดผล มีขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน แต่ขั้นตอนการดำเนินเอกสารยังมีหลายชั้น ในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่ไม่ใช่การติดต่อ ณ สำนักงานที่ตั้งต้องมีการสื่อสารผ่านคนกลาง ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อเท่าที่ควร สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิสริน อัคระวิวัฒน์กุล และพัชรวิพรรณ กิจมี (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการปฏิบัติงานทะเบียนและประมวลผล วิทยาลัยเทคโนโลยีพาณิชย์การเชียงใหม่ นำแนวคิดทฤษฎีระบบและวงจรคุณภาพ PDCA มาพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานทะเบียนและประมวลผล ซึ่งกระบวนการในการวิจัย ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ขั้นวางแผน (P) ขั้นที่ 2 ขั้นการปฏิบัติ (D) ขั้นที่ 3 ขั้นการประเมินผล และตรวจสอบ (C) และขั้นที่ 4 ขั้นดำเนินการให้เหมาะสม (A) ผลการวิจัยพบว่า ก่อนการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน

ทะเบียนและประมวลผล วิทยาลัยเทคโนโลยีพนิชัยการเชียงใหม่ ทำให้งานทะเบียนและประมวลผล เกิดการพัฒนาตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด มีข้อค้นพบจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก่อนการพัฒนากระบวนการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจปานกลางต่อกระบวนการปฏิบัติงานกับหลังการพัฒนากระบวนการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากต่อกระบวนการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มงคล มานกวิ และพระมหาฐิติพงษ์ วรทสสี (2558) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ ในด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่าโดยรวมระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี เนื่องจากในอดีตการจัดทำใบรับรองหรือใบรายงานผลการศึกษาต้องใช้บุคลากรในหน่วยงานจัดพิมพ์ ใบรับรองหรือใบรายงานผลการศึกษาคงต้องและความผิดพลาดอาจเกิดขึ้นได้ และระยะเวลาในการจัดทำใช้เวลาอย่างน้อย 3 วัน หรือ 1 สัปดาห์ ปัจจุบันได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้โดยมีระบบทะเบียนนักศึกษา คือ สามารถเอาข้อมูลทะเบียนประวัติที่ป้อนไว้โดยกำหนดรูปแบบต่าง ๆ แล้วนำมาใช้ เช่น โปรแกรมทำใบรับรอง และใบรายงานผลการศึกษาซึ่งทำให้สะดวก และรวดเร็วโดยสามารถลดระยะเวลาการจัดทำ และลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นลงได้

5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสัมภาษณ์ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก มีความคิดเห็นว่า อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา พบว่า สถานที่ตั้งสำนักงานทะเบียนยังไม่เหมาะสม เนื่องจากอยู่ลึกเกินไป ผู้มาติดต่อครั้งแรกต้องตามหาห้องค่อนข้างยาก และภายในสำนักงานควรจัดให้เป็นสัดส่วนมากกว่านี้ เนื่องจากบางครั้งในการติดต่อรับบริการ ผู้มารับบริการอยากมีความเป็นส่วนตัวในการติดต่อ เช่น การลาพักการศึกษา การขอแบ่งชำระค่าลงทะเบียนเรียน และควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์เอกสาร นั่งรอหรือเขียนคำร้องต่าง ๆ เพื่อให้สะดวกต่อการเข้าถึงเอกสารที่ต้องติดต่อประสานงาน สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ นิสรีน อัคระวิวัฒน์กุล และพัชรวิพรรณ กิจมี (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการปฏิบัติงานทะเบียนและประมวลผล วิทยาลัยเทคโนโลยีพนิชัยการเชียงใหม่ พบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการและสถานที่ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานมากที่สุด ส่วนด้านที่เหลือมีความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ การจัดทำเอกสารทางการศึกษา การลงทะเบียนเรียน การจัดทำรายงานผลการเรียน และการรับสมัครนักศึกษาและจัดทำประวัติ สอดคล้องกับการศึกษาวิจัย ถัดมา ยงยุทธ (2558) ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาวิจัย กองแผนงานสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปี 2559 พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อมหาวิทยาลัยโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยนี้มุ่งเน้นการสำรวจความพึงพอใจของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงาน เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย ซึ่งผลการวิจัยได้ให้ข้อค้นพบที่มีคุณค่าต่อการนำไปพัฒนาการดำเนินงานโดยคำนึงถึงบทบาทของผู้จัดทำวิจัย ผู้อำนวยการวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งเป็นผู้สนับสนุนทรัพยากร ตลอดจนการสร้างผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในระยะยาวต่อไป โดยข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการถือเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนคุณภาพงานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล แม้จะมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ แต่ด้วยภาระงานที่เกินกำลัง (Workload) และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มี 1 คน นั้นซึ่งก็ไม่เพียงพอต่อการให้บริการที่ สถานการณ์เช่นนี้ไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ยังอาจนำไปสู่ความเหนื่อยล้า หดกำลังใจ และลดทอนคุณภาพการให้บริการโดยรวมลง ดังนั้น เพื่อให้งานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน การให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ข้อเสนอแนะเบื้องต้นที่เน้นการพัฒนาทักษะดิจิทัล การสื่อสาร และการบริการเชิงรุกนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง อย่างไรก็ตาม การพัฒนาเหล่านี้จะสัมฤทธิ์ผลได้อย่างเต็มที่ก็ต่อเมื่อปัญหาเชิงโครงสร้างได้รับการแก้ไขควบคู่กันไป ประการแรก การพัฒนาศักยภาพด้านดิจิทัลและทักษะการให้บริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีและระบบใหม่ ๆ ที่นำมาใช้ในการบริการ ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ลดความผิดพลาด และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความประทับใจที่ดี ประการที่สอง การจัดการกับปัญหาภาระงานที่มากเกินไปและจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ไม่เพียงพอ เป็นเรื่องเร่งด่วนที่ต้องได้รับการพิจารณาอย่างจริงจัง ควรมีการวิเคราะห์ภาระงาน (Workload Analysis) เพื่อประเมินความต้องการกำลังคนที่แท้จริง และพิจารณาเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อปริมาณงานและความคาดหวังในการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงการพิจารณานำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการลดงานซ้ำซ้อน และปรับกระบวนการทำงานให้กระชับยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การกระจายงานอย่างเหมาะสม การจัดระบบการหมุนเวียนงาน หรือการจัดทีมสนับสนุนเฉพาะกิจอาจเป็นแนวทางหนึ่งในการบรรเทาภาระงาน

2) ด้านแผนปฏิบัติงาน

ควรจัดทำแผนปฏิบัติงานที่มีกรอบเวลา และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในแต่ละด้าน โดยเน้นการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างงานที่เกี่ยวข้อง ติดตามและประเมินผลอย่างใกล้ชิด มีกลไกในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างยั่งยืน

3) ด้านคุณภาพการให้บริการ

กำหนดตัวชี้วัดและมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม เพื่อให้สามารถประเมินผลและติดตามความคืบหน้าของการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ และนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อหาจุดที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน สร้างช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ

4) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นดิจิทัลและลดขั้นตอน ซึ่งจากผลการวิจัยที่ชี้ให้เห็นการให้บริการแบบ Onsite และความคาดหวังของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัล ควรเร่งพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์แบบครบวงจร ตั้งแต่การยื่นคำร้อง การติดตามสถานะ ไปจนถึงการทราบผลดำเนินการ โดยเน้นการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อความรวดเร็วและสะดวกสบายแก่ผู้มารับบริการ สร้างความโปร่งใสและตรวจสอบได้ พร้อมทั้งควรพัฒนาระบบที่ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนได้แบบเรียลไทม์ เพื่อสร้างความโปร่งใสและลดข้อผิดพลาดในการสื่อสาร ควรมีการทบทวนและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกระบวนการใหม่ที่เน้นระบบดิจิทัล และเผยแพร่ให้ผู้ให้บริการหรือผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบและเข้าใจอย่างทั่วถึง และควรจัดทำ Flow Chart ของขั้นตอนการติดต่อที่ชัดเจนและเผยแพร่ในช่องทางที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน และป้ายประชาสัมพันธ์

5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมไปถึงการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ครบครันและเอื้อต่อการให้บริการที่ดี โดยสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างประสบการณ์เชิงบวกให้กับผู้มาใช้บริการ และสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างราบรื่น สิ่งสำคัญคือให้ความสำคัญกับการจัดเตรียมอุปกรณ์และสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม ประการแรก การจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่จำเป็น ถือเป็นพื้นฐานสำคัญของการบริการที่มีคุณภาพ ควรมีการจัดเตรียมคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมถึงคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อ เพื่อให้สามารถเข้าถึงระบบออนไลน์หรือข้อมูลที่จำเป็นได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้ เครื่องพิมพ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการใช้งาน และเพิ่มความรวดเร็วในการออกเอกสารต่าง ๆ ประการที่สอง การจัดเตรียมพื้นที่บริการที่สะดวกสบายและเอื้อต่อการใช้งานก็เป็นสิ่งที่ไม่ควรมองข้าม ควรจัดหาโต๊ะเก้าอี้ที่เหมาะสมและเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ เพื่อให้สามารถนั่งรอหรือติดต่อประสานงานได้อย่างสบาย ไม่แออัดจนเกินไป การจัดให้มี "จุดรองรับเมื่อมีผู้มาใช้บริการ" ที่ชัดเจนสร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้



ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ควรเร่งพัฒนาระบบบริการออนไลน์แบบครบวงจรที่ลดขั้นตอนซ้ำซ้อน โปร่งใส ตรวจสอบได้ และรองรับการใช้งานแบบเรียลไทม์ พร้อมปรับปรุงคู่มือและเผยแพร่ขั้นตอนบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้สะดวกและทั่วถึง



ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ถือเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการด้านวิชาการ และทะเบียนวัดผล การบริหารจัดการภาระงานที่เกินกำลัง และการพัฒนาทักษะดิจิทัลควรดำเนินควบคู่กัน เพื่อเสริมประสิทธิภาพและความยั่งยืนของการบริการ



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การพัฒนางานวิชาการและทะเบียนวัดผลควรครอบคลุมทั้งด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ โดยจัดหาอุปกรณ์และจัดสรรพื้นที่ให้เหมาะสม สะดวก ปลอดภัย และรองรับการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ



ด้านคุณภาพการให้บริการ

ควรกำหนดตัวชี้วัดและมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่ชัดเจน พร้อมจัดให้มีการประเมิน ปรับปรุง และรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพบริการอย่างมีประสิทธิภาพ



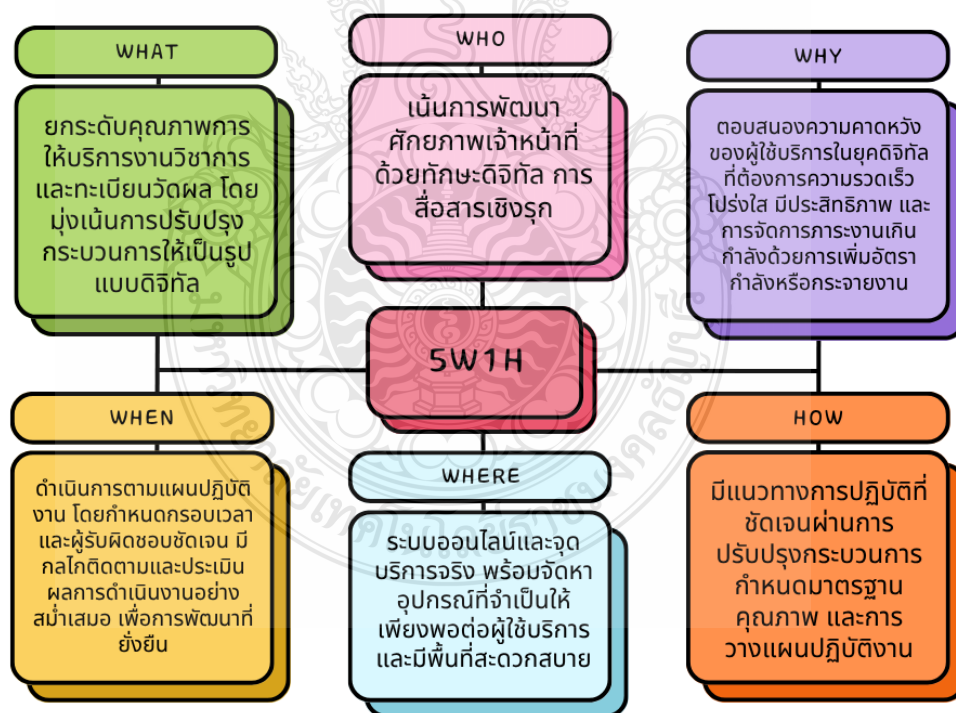
ด้านแผนปฏิบัติงาน

การจัดทำแผนปฏิบัติงานควรมีกรอบเวลาและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน พร้อมทั้งมีกลไกติดตามและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนางานวิชาการและทะเบียนวัดผลอย่างเป็นระบบ โดยเน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากร การบริหารจัดการภาระงาน การยกระดับการให้บริการสู่ระบบดิจิทัล และการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน.

ภาพที่ 5.1 สรุปภาพรวมข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้โดยสอดคล้องแนวคิด 5W1H ซึ่งการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในงานวิชาการและทะเบียนวัดผลนั้น ต้องมีการบริหารจัดการที่เป็นระบบ และบูรณาการทุกมิติอย่างรอบด้าน ให้บริการที่เกิดขึ้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง ทั้งในด้านคุณภาพ ความรวดเร็ว ความโปร่งใส โดยภาพรวมงานวิจัยนี้ได้เสนอแนะแนวทาง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการงานวิชาการและทะเบียนวัดผล โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการให้เป็นรูปแบบดิจิทัล (What) พร้อมกันนี้ได้เน้นการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ด้วยทักษะดิจิทัล การสื่อสารเชิงรุก (Who) เพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัลที่ต้องการความรวดเร็ว โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และการจัดการภาระงานเกินกำลังด้วยการเพิ่มอัตรากำลังหรือกระจายงาน (Why) ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงาน โดยกำหนดกรอบเวลาและผู้รับผิดชอบชัดเจน มีกลไกติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (When) ทั้งในระบบออนไลน์และจุดบริการจริง พร้อมจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และมีพื้นที่สะดวกสบาย (Where) โดยมีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนผ่านการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดมาตรฐานคุณภาพ และการวางแผนปฏิบัติงาน (How) เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและสร้างความประทับใจที่ดีให้แก่ผู้ใช้บริการ



ภาพที่ 5.2 สรุปภาพรวม 5W1H ของข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

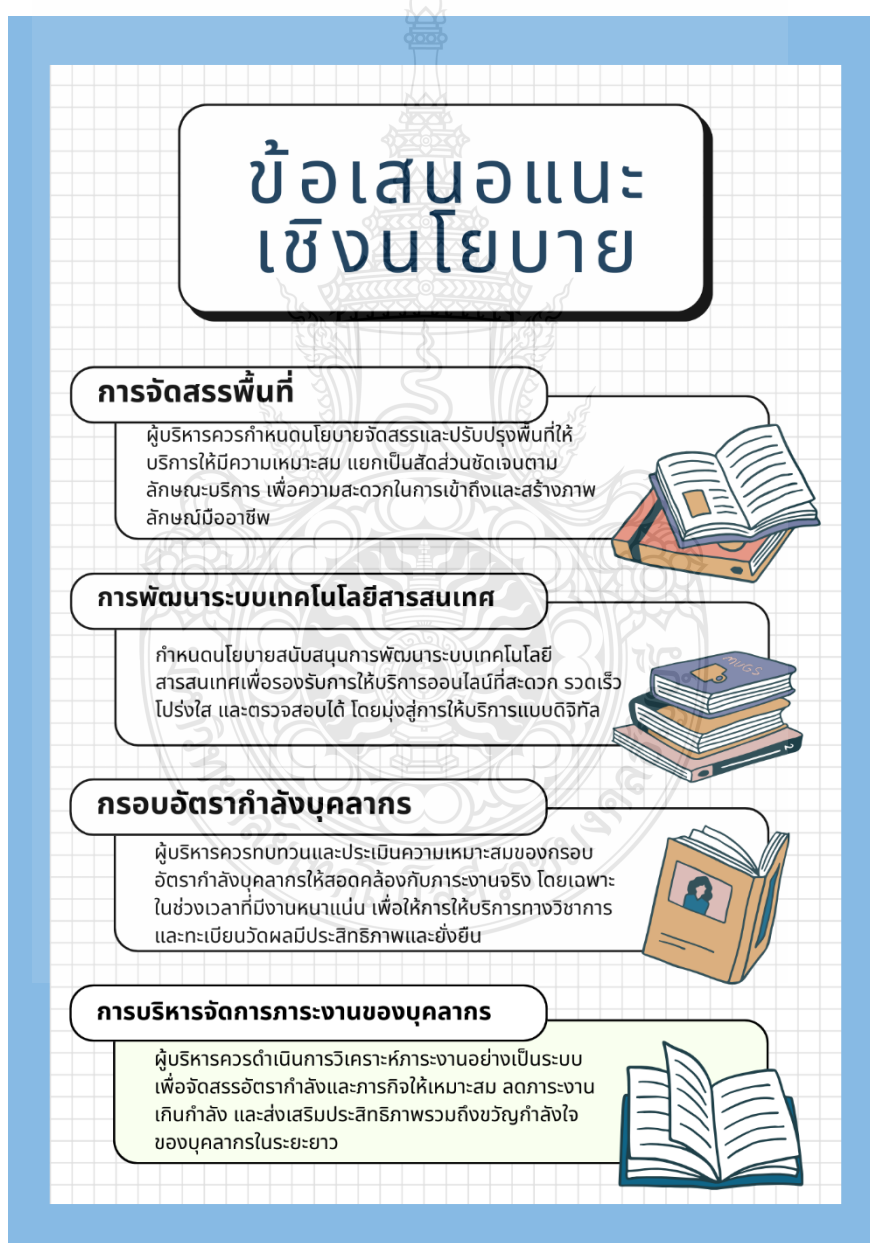
1) ผู้บริหารควรพิจารณาการจัดสรรพื้นที่และปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้เหมาะสม โดยแยกเป็นสัดส่วนและเห็นได้ชัดเจน เพื่อเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายที่มุ่งเน้นการจัดสรรพื้นที่และปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้มีความเหมาะสม โดยเฉพาะการออกแบบพื้นที่ให้มีการแยกเป็นสัดส่วนอย่างชัดเจนตามลักษณะของบริการที่ให้ และมีจุดให้บริการที่มองเห็นได้อย่างเด่นชัด เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึง ลดความสับสนในการติดต่อประสานงาน และสร้างภาพลักษณ์ที่เป็นมืออาชีพ การจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสม ไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ แต่ยังช่วยเสริมสร้างประสบการณ์เชิงบวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับคุณภาพการบริการของหน่วยงานในภาพรวม ทั้งนี้ ควรคำนึงถึงหลักการออกแบบที่เอื้อต่อการใช้งานของทุกกลุ่มประชากร (Universal Design) ความสะดวกสบาย ความเป็นส่วนตัว และความปลอดภัย รวมถึงควรมีจุดรองรับการรอคอยที่เป็นระเบียบและมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม

2) ผู้บริหารควรมีนโยบายการสนับสนุนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับการให้บริการออนไลน์ เพื่อให้การดำเนินงานด้านวิชาการและทะเบียนวัดผลสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง ควรมีนโยบายเชิงรุกในการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัย ครอบคลุม และมีความสามารถในการให้บริการแบบออนไลน์อย่างครบวงจร การให้บริการในรูปแบบดิจิทัลถือเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะในด้านความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบันที่ให้ความสำคัญกับการเข้าถึงบริการผ่านระบบออนไลน์มากกว่าการติดต่อในรูปแบบ Onsite นอกจากนี้ ระบบที่มีประสิทธิภาพยังช่วยลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการทำงาน ลดข้อผิดพลาดจากการป้อนข้อมูลซ้ำ และเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลได้อย่างมีระบบ

3) ผู้บริหารควรพิจารณาบทบาทและประเมินความเหมาะสมของกรอบอัตรากำลังบุคลากรในตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการทางวิชาการและทะเบียนวัดผล ความเพียงพอของอัตรากำลังบุคลากรมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการด้านวิชาการและทะเบียนวัดผล โดยเฉพาะในช่วงที่มีปริมาณงานเพิ่มสูง เช่น ช่วงลงทะเบียนเรียน การประมวลผลผลการเรียน และการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษา ซึ่งภารกิจเหล่านี้จำเป็นต้องดำเนินการภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลา ความถูกต้อง และความคาดหวัง ของผู้ใช้บริการที่สูงขึ้นในบริบทยุคดิจิทัล สถานการณ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงข้อจำกัดเชิงโครงสร้างด้านกำลังคนที่อาจส่งผลกระทบต่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องเพิ่มกรอบอัตรากำลังอย่างเป็นระบบและเหมาะสมกับภาระงานจริง ไม่เพียงแต่จะช่วยบรรเทาภาระงานที่เกินกำลังของเจ้าหน้าที่เดิมเท่านั้น ทั้งนี้ ควรพิจารณาประกอบกับผลการวิเคราะห์ภาระงาน (Workload Analysis) และการจัดลำดับความสำคัญของภารกิจเชิงยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

4) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการภาระงานของบุคลากรอย่างเหมาะสม โดยควรมีการดำเนินการวิเคราะห์ภาระงาน (Workload Analysis) อย่างเป็นระบบ

เพื่อประเมินจำนวนงานในแต่ละหน้าที่ เทียบกับทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่จริง และพิจารณาปรับอัตรากำลังหรือจัดสรรงานอย่างเหมาะสมภายใต้แนวทางการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิเคราะห์การะงานดังกล่าวจะเป็นฐานข้อมูลสำคัญในการพิจารณาปรับอัตรากำลัง การจัดสรรภารกิจ หรือการปรับกระบวนการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์จริง อันจะนำไปสู่การใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ ลดภาระงานเกินกำลัง และเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมขององค์กร ทั้งนี้ ควรดำเนินการควบคู่กับการส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อประสิทธิภาพและความผูกพันของบุคลากรในระยะยาว



ภาพที่ 5.3 สรุปภาพรวมข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากมีการพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์
- 2) ควรศึกษาวิจัยเปรียบเทียบประสิทธิภาพของรูปแบบการให้บริการแบบดั้งเดิมกับรูปแบบออนไลน์
- 3) ควรศึกษาวิจัยการรับรู้แนวปฏิบัติของระบบการให้บริการหลังจากมีการพัฒนาระบบบริการ



บรรณานุกรม

- กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2562). **ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม** (รายงานผลการวิจัย). มหาสารคาม : กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2561). **แบ่งส่วนราชการ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม**. [online] เข้าถึงได้จาก : (<https://www.mhesi.go.th/home/index.php>) (26 มกราคม 2563).
- กุลฉัตร กิมชัย. (2563). **ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา. (2558). **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557**. นนทบุรี : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.
- งานบุคลากร วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย. (2563). **รายงานการคงอยู่ของบุคลากรในหน่วยงาน**. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จักรี ศรีจารุเมธีญาณ, และวิรัช ณ สงขลา. (2563). “แรงจูงใจในการทำงาน : ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้.” **วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์**. ปีที่ 5, ฉบับที่ 1 (มกราคม - เมษายน 2563) : 424 – 436.
- จารุณี มนุษย์ชาติ. (2556). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ พื้นที่ศาลายา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์**. นครปฐม : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา. (2557). **ความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชไมพร คำเอียด. (2559). **ความคาดหวังของผู้บริหารต่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่**. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- ซัพพลายเชน กูรู. (2562). **PDCA คืออะไร. ให้บริการ**. [online] เข้าถึงได้จาก : (<https://supplychainguru.co.th/articles/soft-skills/what-is-pdca-cycle>) (23 มิถุนายน 2563).

- ญาดา ชอบทำดี และประสพชัย พสุนนท์. (2559). “การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพรรดิราชานุรักษ์.” วารสารธุรกิจปริทัศน์. ปีที่ 8, ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2559) : 35-48.
- จิตารีย์ กุลวงศ์คณะศ. (2562). การศึกษาสภาพ ปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาการดำเนินงานวิชาการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ณัฐวัชร จันทโรธรงค์. (2562). “ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการองค์การสมัยใหม่.” วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปีที่ 7, ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2562) : 60-70. ISSN 2350-9732.
- ธรรตพงษ์ วงษ์สวัสดิ์. (2558). “การใช้ระบบการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการ สถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุโขทัย.” วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. ปีที่ 10, ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2558) : 3-15.
- นราทิพย์ จักขุบท. (2562). ภาพลักษณ์องค์กร ความเชื่อมั่นและความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานคร. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นิสริน อัคระวิวัฒน์กุล และพัชรวิพรรณ กิจมี. (2557). “การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานทะเบียนและประมวลผล วิทยาลัยเทคโนโลยีพัฒนการเชิงใหม่.” วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น. ปีที่ 2, ฉบับที่ 1 (มิถุนายน 2556 - พฤษภาคม 2557) : 1-14.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น. บริษัท เอส เอ็ม อี ดีเวลลอปเม้นท์ แอนด์ คอนซัลแทนท์ จำกัด
- บุญดี บุญญากิจ. (2563). Benchmarking: ทางลัดสู่ความเป็นเลิศ. [online] เข้าถึงได้จาก : <https://www.tris.co.th/benchmarking/> (23 กุมภาพันธ์ 2563).
- บริษัท จัดหางาน จ๊อบส์ ดีบี (ประเทศไทย) จำกัด. (2563) การพัฒนางานด้านบริการเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า. [online] เข้าถึง ได้จาก : <https://th.jobsdb.com/th/career-advice/article> (16 กุมภาพันธ์ 2563).
- บริษัท ศูนย์พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ จำกัด. (2561). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล. [online] เข้าถึงได้จาก : <https://www.sbdco.th/knowledge/article> (22 กุมภาพันธ์ 2563).

บริษัท อิเล็กทรอนิกส์ คอมเมอร์ซ จำกัด. (2563). **ไคเซ็น (Kaizen) คืออะไร**. [online] เข้าถึงได้จาก : <https://www.thaidisplay.com/content-2.html> (22 กุมภาพันธ์ 2563).

ปาณิสรา ถนนทิพย์, อัญชลี สะอาด, อนุกุล นันทพุทธ ฤทัยรัตน์ สุวรรณเรืองศรี. (2556). **การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสนับสนุนในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี**. สงขลา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.

ฝ่ายวิชาการและวิจัย วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย. (2563). **บริบทงานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย**. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

พนิดา นิลอรุณ, และ ประสพชัย พสุนนท์. (2558). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.”
วารสารจันทร์เกษมสาร. ปีที่ 21, ฉบับที่ 41 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2558) : 29-37.

พระวิเชียร สี่หาบุตร. (2557). **การพัฒนารูปแบบการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยในสังคมอนาคต**. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.

พจนานุกรม ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. (2554). **ค้นหาแบบทั่วไป**. [online] เข้าถึงได้จาก : <https://dictionary.orst.go.th/index.php> (16 กุมภาพันธ์ 2563).

ภาณุเดช เพียรความสุขและคณะ. (2558). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2560). **ยุทธศาสตร์และแผนการพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 20 ปี พ.ศ. 2560-2579**. ปทุมธานี : ศูนย์วัฒนธรรมการออกแบบและสื่อคอนเวอร์เจนซ์.

_____. (2563). **ปรัชญา ปณิธาน เอกลักษณ์ อัตลักษณ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ มทร.ธัญบุรี**. [online] เข้าถึงได้จาก : <https://www.rmutt.ac.th/about/vision-rmutt> (28 มีนาคม 2563).

มงคล มานพทวี และพระมหาฐิติพงษ์ วรทสสี. (2558). **ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนวัดผล มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ**. แพร่ : มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่.

- รักษาดิ แดงเทพโพธิ์, และ นริศรา แดงเทพโพธิ์. (2562). “ผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักวิชาการโสตทัศนศึกษาในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.” วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ปีที่ 11, ฉบับที่ 4 (ตุลาคม – ธันวาคม 2562) : 81-92.
- รัตนา บุญแสวง. (2553). การประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์โดยใช้แบบจำลอง E-RecS-QUAL กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัตยา ทองสินธุ์. (2558). “ประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช.” วารสารเทคโนโลยีภาคใต้. ปีที่ 8, ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2558) : 91-100.
- โรงเรียนทุ่งศุขลาพิทยา. (2562). รายงานผลการดำเนินงาน-สรุปงานทะเบียน. [online] เข้าถึงได้จาก : <https://www.thungsukla.ac.th>. (28 มีนาคม 2563).
- โรงเรียนเวียงเชียงรุ้ง. (2563). กลุ่มงานวิชาการ ขอบข่ายภาระ/หน้าที่. [online] เข้าถึงได้จาก : <https://chiangrung.ac.th>. (28 มีนาคม 2563).
- ฤชดา เทพยากุล, และ อิศริฐ รินไธสง. (2559). “ความหมายและองค์ประกอบของการบริหารคนเก่งในองค์กร.” วารสารเทคโนโลยีภาคใต้. ปีที่ 9, ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2559) : 77-84.
- ลัดดา ยงยุทธ. (2558). ความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียน. กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ.
- ลัดดา ลือชา. (2558). ปัจจัยการบริหารงานวิชาการที่สัมพันธ์กับการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดพัทลุง. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- วรัสสิญา ศุภธนโชติพงศ์. (2562). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรรณที ศรีโนนยาง, สมคิด สร้อยน้ำ, และนวัตร หอมสิน. (2562). “ปัจจัยพระดับที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการ ของโรงเรียนในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.” วารสารครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ปีที่ 47, ฉบับที่ 2 (เมษายน-มิถุนายน 2562) : 333-351.

วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย. (2553). **ความเป็นมาของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย. ที่ระลึกเนื่องในโอกาส สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ยามบรมราชกุมารี ทรงโปรดเกล้าฯ เสด็จพระราชดำเนินทรงเปิด อาคารเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550**, หน้า 15-16.

_____. (2563). **ประวัติความเป็นมา**. [online] เข้าถึงได้จาก :
http://www.tmc.rmutt.ac.th/?page_id=1642 (1 เมษายน 2563).

_____. (2563). **รายงานสรุปจำนวนนักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย ปีการศึกษา 2563**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

_____. (2563). **วิสัยทัศน์/พันธกิจ**. [online] เข้าถึงได้จาก :
http://www.tmc.rmutt.ac.th/?page_id=307 (1 เมษายน 2563).

สาทิพย์ วงศ์มีแก้ว. (2559). **การพัฒนาศักยภาพครูด้านงานทะเบียนวัดผล โรงเรียนบ้านดงบาก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสกลนคร เขต 2. สกลนคร :**
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

สมพร สังวาระ, และ วีระวัฒน์ อุทัยรัตน์. (2562). “กลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์วัฒนธรรมองค์กรของโรงเรียนมัธยมศึกษาอุดรธานี.” **วารสารครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**. ปีที่ 47, ฉบับที่ 2 (เมษายน-มิถุนายน 2562) : 389-409.

สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2562). **สำนักทะเบียนและวัดผล**. [online] เข้าถึงได้จาก : <https://www.stou.ac.th/offices/ore/data/> (23 ตุลาคม 2563).

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. (2564). **คู่มือหลักการให้บริการที่ดี**. [online] เข้าถึงได้จาก :
<http://www.ascar.rmutk.ac.th/pdf/km> (8 พฤศจิกายน 2564).

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2563). **ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ**. [online] เข้าถึงได้จาก :
https://www.oreg.rmutt.ac.th/?page_id=4293 (12 มีนาคม 2563).

สุกัญญา ศรีวิไล. (2560). **แนวคิดและกระบวนการพัฒนางาน**. [online] เข้าถึงได้จาก :
<https://srivilaisukanya.blogspot.com/2017/12/blog-post.html>
 (22 มิถุนายน 2563).

- สุจิตรา ธนानันท์. (2563). **ทำความเข้าใจกับ องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization).** [online] เข้าถึงได้จาก : <https://sites.google.com/site/gaiusjustthink/nida-mpa> (23 มิถุนายน 2563).
- สุรีย์ นาคเงิน, และประณต นันทิยะกุล. (2560). “ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน.” **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย**. ปีที่ 7, ฉบับที่ 3 (กันยายน - ธันวาคม 2560) : 127-138.
- สุไพบชะ จำนงลักษณ์. (2561). **พฤติกรรมกรรับรู้ข่าวสารและความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.** ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุรีย์พร พลเรืองทอง และอรนุช ศรีสะอาด. (2560). “การพัฒนางานทะเบียนและประมวลผลสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม : โดยการประเมินเสริมพลัง.” **วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด**, 11(1), 223-231.
- สุวินชา การพัคซี่. (2555). **การวิเคราะห์ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายในสถานศึกษา สังกัดคณะกรรมการอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร.** ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- หจก. นาโนซอฟท์ แอนด์ โซลูชั่น. (2563). **การพัฒนาการให้บริการ.** [online] เข้าถึงได้จาก : <https://www.nanosoft.co.th/tips-business/14.php> (12 มีนาคม 2563).
- อติฉิน สุ่มมาตย์. (2558). **สภาพและปัญหาการดำเนินงานการวัดและประเมินผลตามสภาพจริงในโรงเรียน สังกัดสทวิทยาเขตเซกา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 21.** นครพนม : มหาวิทยาลัยนครพนม.
- อติยา วิมลเมือง. (2562). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์.** ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อลงกรณ์ งามสกุล. (2559). **การดำเนินการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 5.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, **นโยบายและยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2563 – 2570.** [online] เข้าถึงได้จาก <https://www.mhesi.go.th/home/index.php> (12 มีนาคม 2563).

อรอนงค์ คำคนชื่อ และมนตรี อนันต์รักษ์. (2558). “ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม.” **วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม**. ปีที่ 5, ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2558) : 137-145.

Alderfer, C. P. (1972). **Existence: Relatedness and Growth, Human Needs in Organizational Setting**. New York : Free Press.

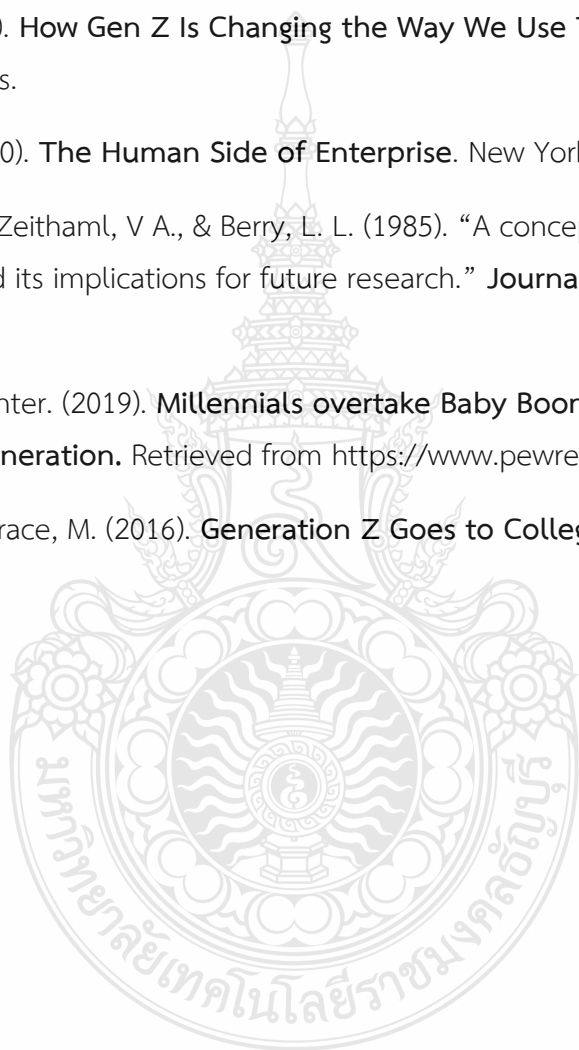
Galanes, G. (2020). **How Gen Z Is Changing the Way We Use Technology**. The New York Times.

McGregor, D. (1960). **The Human Side of Enterprise**. New York : McGraw – Hill.

Parasuraman, A., Zeithaml, V A., & Berry, L. L. (1985). “A conceptual model of service quality and its implications for future research.” **Journal of Marketing**, 49, 41-50.

Pew Research Center. (2019). **Millennials overtake Baby Boomers as America’s largest generation**. Retrieved from <https://www.pewresearch.org>

Seemiller, C., & Grace, M. (2016). **Generation Z Goes to College**. Jossey-Bass.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย Routine to Research (R2R)
เรื่อง "แนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์
แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี"

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาการดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งศึกษาโดย นางสาวสุภารัตน์ สิทธิ นักวิชาการศึกษา สังกัดวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โปรดตอบทุกข้อคำถามที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านด้วยความอิสระคำตอบของท่าน ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิดและไม่มีผล ใดๆ ในการตอบแบบสอบถามต่อท่านทั้งสิ้น ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจากท่านจะถือว่าเป็นความลับและจะใช้ประโยชน์สำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนางานวิชาการ งานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ แก่หน่วยงานและองค์กร โปรดตอบคำถามทุกตอนและทุกข้อ เพราะหากท่านเว้นเพียงข้อใดข้อหนึ่ง จะทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ได้อย่างสมบูรณ์

แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ขอแสดงความนับถือ
 นางสาวสุภารัตน์ สิทธิ
 ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ LGBT
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ มากกว่า 40 ปี
3. ตำแหน่งงาน/นักศึกษาหลักสูตร
 - ☐ อาจารย์สายวิชาการ ☐ เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน
 - อายุงาน
 - ☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ 1-5 ปี ☐ 6-10 ปี ☐ 10 ปีขึ้นไป
 - นักศึกษาหลักสูตร
 - ☐ นักศึกษาหลักสูตรการแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต
 - ☐ นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพและความงาม
 - ☐ นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการผลิตภัณฑ์สุขภาพ
 - ชั้นที่ศึกษา
 - ☐ ชั้นปีที่ 1 ☐ ชั้นปีที่ 2 ☐ ชั้นปีที่ 3 ☐ ชั้นปีที่ 4
4. ระดับการศึกษา
 - ☐ ปวช./ม.6 ☐ ปวส./เทียบเท่าอนุปริญญา ☐ กำลังศึกษาปริญญาตรี
 - ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
 - ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. ท่านติดต่อรับบริการผ่านช่องทางใด
 - ☐ ห้องสำนักงานฝ่ายวิชาการ ☐ Line เจ้าหน้าที่
 - ☐ Line official งานทะเบียน ☐ Page วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย
 - ☐ โทรศัพท์สำนักงาน ☐ เบอร์มือถือเจ้าหน้าที่
 - ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
6. ความถี่ในการติดต่อ
 - ☐ ติดต่อทุกวัน ☐ 1 ครั้ง/สัปดาห์ ☐ 2 ครั้ง/สัปดาห์
 - ☐ 3 ครั้ง/สัปดาห์ ☐ มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ งานทะเบียนวัดผล วิทยาลัย
การแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน (Flow)					
1.2 มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน					
1.3 การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1.4 กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน					
1.5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง					
ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
2.4 การให้บริการเท่าเทียมกันทุกระดับ					
2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของสำนักงานฝ่ายวิชาการ					
3.2 จัดสถานที่บริการอย่างเหมาะสม					
3.3 ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
3.4 เอกสาร/แบบฟอร์มในการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการ					
3.5 จำนวนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ					
ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 การให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
4.2 ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ					
4.3 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและทัน เหตุการณ์					
4.4 มีคู่มือขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน					
4.5 การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารถูกต้อง ชัดเจน					
ด้านที่ 5 ด้านแผนปฏิบัติงาน					
5.1 มีแผนปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ งานทะเบียนวัดผล					
5.2 มีการประชาสัมพันธ์แผนปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ งาน ทะเบียนวัดผล ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน					
5.3 การกำกับ ติดตาม การปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตาม แผนปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนด					
5.4 เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม และให้คำแนะนำแก่ผู้มา รับบริการ					
5.5 แผนปฏิบัติงานด้านวิชาการ งานทะเบียนวัดผล มีความ สอดคล้องกับปฏิทินการศึกษามหาวิทยาลัยฯ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

-----ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม-----

ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)



ประเด็นคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

และแบบบันทึกความคิดเห็นของผู้เข้าประชุม

1. คำชี้แจงเพื่อทำความเข้าใจที่ตรงกัน

งานวิชาการ งานทะเบียนวัดผล เป็นกลุ่มงานหนึ่งที่อยู่ภายใต้ฝ่ายวิชาการและวิจัย มีบทบาทหน้าที่หลักในให้บริการงานด้านการศึกษา การให้คำแนะนำ การตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับการเรียน การสอน แก่อาจารย์ นักศึกษา หรือบุคคลภายนอก การให้ความช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับงานทะเบียนวัดผล การประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และยังรวบรวมข้อมูลการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยฯ เพื่อใช้ในการกำหนดนโยบาย และวางแผนการบริหารงานด้านการศึกษา โดยตระหนักถึงคุณภาพของการบริการให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ และมีจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องในด้านใด เพื่อหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของงานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่พึงพอใจต่อผู้มารับบริการ

2. แบบบันทึกความคิดเห็นของผู้เข้าประชุม

แบบบันทึกความคิดเห็นนี้ เป็นเอกสารที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้น เพื่อใช้ประกอบการพิจารณา ประเมินผลและ สรุปการศึกษาการดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และใช้บันทึกข้อมูลความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ตามประเด็นคำถาม

ประเด็นการสัมภาษณ์ฉบับนี้ เป็นข้อมูลคำถามปลายเปิด ประกอบการ ประเมินผล การศึกษาการดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แบ่งเป็น 3 ตอน จำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล เพศ อายุ ประเภทผู้รับบริการ สังกัด ประเภทงานที่ติดต่อขอรับบริการ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็น เกี่ยวกับ การดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคที่พบ และแนวทางแก้ไข เกี่ยวกับ การดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ LGBT
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ มากกว่า 40 ปี
3. ตำแหน่งงาน/นักศึกษาหลักสูตร
 - ☐ อาจารย์สายวิชาการ ☐ เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน
 - อายุงาน
 - ☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ 1-5 ปี ☐ 6-10 ปี ☐ 10 ปีขึ้นไป
 - นักศึกษาหลักสูตร
 - ☐ นักศึกษาหลักสูตรการแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต
 - ☐ นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพและความงาม
 - ☐ นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการผลิตภัณฑ์สุขภาพ
 - ชั้นที่ศึกษา
 - ☐ ชั้นปีที่ 1 ☐ ชั้นปีที่ 2 ☐ ชั้นปีที่ 3 ☐ ชั้นปีที่ 4
4. ระดับการศึกษา
 - ☐ ปวช./ม.6 ☐ ปวส./เทียบเท่าอนุปริญญา ☐ กำลังศึกษาปริญญาตรี
 - ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
 - ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. ท่านติดต่อรับบริการผ่านช่องทางใด
 - ☐ ห้องสำนักงานฝ่ายวิชาการ ☐ Line เจ้าหน้าที่
 - ☐ Line official งานทะเบียน ☐ Page วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย
 - ☐ โทรศัพท์สำนักงาน ☐ เบอร์มือถือเจ้าหน้าที่
 - ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
6. ความถี่ในการติดต่อ
 - ☐ ติดต่อทุกวัน ☐ 1 ครั้ง/สัปดาห์ ☐ 2 ครั้ง/สัปดาห์
 - ☐ 3 ครั้ง/สัปดาห์ ☐ มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์

ตอนที่ 2 ความคิดเห็น เกี่ยวกับ การดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนวัดผล วิทยาลัย
การแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

- 1) กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) สิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) คุณภาพการให้บริการ
- 5) แผนการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคที่พบ และแนวทางแก้ไข เกี่ยวกับ การดำเนินงานของงานวิชาการ
งานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

- 1) ปัญหาและอุปสรรคที่พบ
- 2) แนวทางแก้ไขและพัฒนา



ภาคผนวก ค
แบบประเมินหาค่าดัชนี
ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
(Index of Item-Objective Congruence : IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
(Index of Item-Objective Congruence : IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ
เรื่อง "แนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี"

ผู้วิจัย : นางสาวสุภารัตน์ สิทธิ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ปฏิบัติงานงานทะเบียนและวัดผล
 ฝ่ายวิชาการและวิจัย วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. (ชื่อ) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิรินันท์ ตรีมงคลทิพย์ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ
 วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. (ชื่อ) ดร.ปณณช อมรดลใจ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ
 วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. (ชื่อ) ดร.รุ่งนภา ศรานูชิต ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย
 วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หลักเกณฑ์การค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence : IOC)

การวิเคราะห์เครื่องมืองานวิจัยแบบสอบถาม เพื่อพิจารณาความเหมาะสมในประเด็นของ
 ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และตรวจสอบคุณภาพในด้านความเที่ยงตรงของ
 เนื้อหาด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence : IOC) กำหนดเกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถามดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับเนื้อหา
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับเนื้อหา
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้องกับเนื้อหา

โดยใช้สูตร หาค่า IOC ดังนี้

เมื่อ	IOC	=	ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบสอบถาม
	ΣR	=	ผลรวมจากคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	n	=	จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

เกณฑ์การประเมินผลเครื่องมืองานวิจัย

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยง ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง หรือยังใช้ไม่ได้
3. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตีลบ 0.50 ต้องตัดทิ้ง

ประเมินผลเครื่องมืองานวิจัย แบบสอบถามแนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของงานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ตารางวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิต่อแบบสอบถาม (รวม 3 คน)

ข้อ	รายการขอความคิดเห็น	ประเมินค่า ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม						
1.	เพศ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.	อายุ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.	ตำแหน่งงาน/นักศึกษาหลักสูตร	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
4.	หลักสูตรที่กำลังศึกษา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5.	ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6.	ช่องทางการติดต่อรับบริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
7.	ความถี่ในการติดต่อ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของงานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัย การแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี						
1.	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1	มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน (Flow)	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
1.2	มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
1.3	การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ขอเจ้าหน้าที่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
1.4	กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการ ชัดเจนทุกขั้นตอน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
1.5	การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความ รวดเร็วและทั่วถึง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1	ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยา มารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.2	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.4	การให้บริการเท่าเทียมกันทุกระดับ	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้

ข้อ	รายการขอความคิดเห็น	ประเมินค่า ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
2.5	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1	สถานที่จัดตั้งของสำนักงานฝ่ายวิชาการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.2	จัดสถานที่บริการอย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.3	ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.4	เอกสาร/แบบฟอร์มในการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.5	จำนวนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4.	ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1	การให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4.2	ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4.3	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและทันเหตุการณ์	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4.4	มีคู่มือขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4.5	การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารถูกต้อง ชัดเจน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5.	ด้านแผนปฏิบัติงาน					
5.1	มีแผนปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5.2	มีการประชาสัมพันธ์ แผนปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5.3	การกำกับ ติดตาม การปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามแผนปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
5.4	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม และให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5.5	แผนปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล มีความสอดคล้องกับปฏิทินการศึกษามหาวิทยาลัยฯ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6.	ข้อเสนอแนะ.....	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
IOC					0.97	

จากการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ในงานวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” หลักเกณฑ์การค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence : IOC) พบว่า ประเด็นคำถามของเครื่องมืองานวิจัยทั้งหมด 32 ข้อ มีประเด็นคำถามที่ ใช้ได้ทั้งหมด 32 ข้อ และมีค่าความตรงเชิงเนื้อหา เท่ากับ 0.97 แล้วนำเครื่องมือแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือต่อไป

ตรวจสอบแล้วรับรองว่าสามารถนำไปใช้ได้จริง

ลงชื่อ.....

(นางสาวสุตารัตน์ สิทธิ)

ผู้วิจัย



ประเมินผลเครื่องมืองานวิจัย ประเด็นคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

แนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็น เกี่ยวกับการดำเนินงานของงานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคที่พบ และแนวทางแก้ไข เกี่ยวกับการดำเนินงานของงานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตารางวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ต่อประเด็นคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) (รวม 3 คน)

ข้อ	รายการขอความคิดเห็น	ประเมินค่า ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม						
1.	เพศ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.	อายุ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.	ตำแหน่งงาน/นักศึกษาหลักสูตร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4.	หลักสูตรที่กำลังศึกษา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5.	ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6.	ช่องทางติดต่อรับบริการ	-1	+1	+1	1	ใช้ได้
7.	ความถี่ในการติดต่อ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ตอนที่ 2 ความคิดเห็น เกี่ยวกับการดำเนินงานของงานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี						
1.	กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.	สิ่งอำนวยความสะดวก	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4.	คุณภาพการให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5.	แผนการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ข้อ	รายการขอความคิดเห็น	ประเมินค่า ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคที่พบ และแนวทางแก้ไข เกี่ยวกับการดำเนินงานของงานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี						
1.	ปัญหาและอุปสรรคที่พบ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.	แนวทางแก้ไขและพัฒนา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
IOC					1	

จากการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ในงานวิจัยเรื่อง "ประเด็นคำถามการประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) แนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี" หลักเกณฑ์การค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence : IOC) พบว่า ประเด็นคำถามของเครื่องมืองานวิจัย ทั้งหมด 14 ข้อ มีประเด็นคำถามที่ ใช้ได้ทั้งหมด 14 ข้อ และมีค่าความตรงเชิงเนื้อหา เท่ากับ 1 แล้วนำเครื่องมือแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือต่อไป

ตรวจสอบแล้วรับรองว่าสามารถนำไปใช้ได้จริง

ลงชื่อ.....

(นางสาวสุตารัตน์ สิทธิ)

ผู้วิจัย

ภาคผนวก ง ประวัติผู้วิจัย



ประวัติผู้วิจัย

1. ตำแหน่งในโครงการ : หัวหน้าโครงการ
2. ชื่อ-สกุล : นางสาวสุดารัตน์ สิริทิ
3. ตำแหน่งบริหาร/วิชาการ ในปัจจุบัน : นักวิชาการศึกษา
4. สังกัด/ หมายเลขโทรศัพท์ /โทรสาร/ E-mail (ใช้ของมหาวิทยาลัยเท่านั้น)
 สังกัด : ฝ่ายวิชาการและวิจัย วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย
 หมายเลขโทรศัพท์ : 02 592 1111
 โทรสาร : 02 592 1900
 E-mail : sudarut_s@rmutt.ac.th

5. ประวัติการศึกษา (ปี พ.ศ. ที่จบ ระดับปริญญา คุณวุฒิ สาขาวิชา สถานศึกษา ประเทศ)

ปี พ.ศ. ที่จบ	ระดับปริญญา	สาขาวิชา	สถานศึกษา	ประเทศ
2554	ปริญญาตรี	การแพทย์แผนไทย	มหาวิทยาลัย	ไทย
		ประยุกต์	มหาสารคาม	

6. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญ/เชี่ยวชาญ (ถ้ามี)
 - อาจารย์ผู้ช่วยสอนสาขาวิชาการแพทย์แผนไทย วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย ปี 2558 - ปัจจุบัน
 - ปฏิบัติงานสำนักงานฝ่ายวิชาการและวิจัย ปฏิบัติงานด้านงานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย ปี 2558 - ปัจจุบัน
 - เป็นผู้ประกอบวิชาชีพด้านการแพทย์แผนไทยประยุกต์ เลขที่ใบประกอบ พท.ป. 1164
 - ชำนาญด้านการแพทย์แผนไทย ทั้ง 4 สาขา ได้แก่ เวชกรรมไทย การนวดไทย เภสัชกรรมไทย และ ผดุงครรภ์ไทย
 - ได้รับการรับรองการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ (พนักงานนวดไทย ระดับ 1)
 - ได้รับการรับรองการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ (ไทยสัปปายะ สาขา หัตถบำบัด)
 - ได้รับการรับรองการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ (ไทยสัปปายะ สาขา สุคนธบำบัด)
7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ (งานวิจัยที่ทำแล้วเสร็จ : ชื่อเรื่อง ปีที่พิมพ์ และสถานที่ในการวิจัย, งานวิจัยที่กำลังทำ : ชื่อเรื่อง แหล่งทุน, สถานะในโครงการ)