



ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของ
กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



จรรยา
ขนิษฐา
ณัฐภณ

สุดกระโทก
วิชัยดิษฐ์
สุเมธธิตคม

งานวิจัยสถาบันนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณเงินผลประโยชน์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



**Comment on the performance of students of the register and
evaluation section, Institute of Academic Support and Registration
Rajamangala University of Technology Phra Nakhon.**



Jariya Sudkrathok
khanitta vichaidit
Nattapon Sumathathikom

**This Institutional Research is Funded by
Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. Year 2009**

ชื่อเรื่อง : ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มงานทะเบียน
และประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผู้วิจัย : นางสาวจรรยา สุกกระโทก นางสาวชนิษฐา วิชัยดิษฐ์ และ นายณัฐภณ สุเมธอริคม
พ.ศ : 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตาม (เพศ,อายุ,ชั้นปี,คณะ,จำนวนครั้งที่มาติดต่อ) ของนักศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ตัวแทนนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มาใช้บริการกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 400 โดยใช้สูตรการคำนวณ Yamane โดยให้ขนาดตัวอย่างมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างด้านความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล โดยใช้การแจกแจงแบบ (t-test) และค่าเอฟ (F-test) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า (1)กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผลด้านการดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.28 (2) บัณฑิตส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปี คณะ จำนวนครั้งที่มาติดต่อมีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของ กลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการบริหารการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

Title : Comment on the performance of students of the register and evaluation section, Institute of Academic Support and Registrar. Rajamangala University of Technology Phra Nakhon.

Researcher: Jariya Sudkrathok, Khanitta Vichaidit, Nattapon Sumathathikom

Year : 2009

Abstract.

This research objective (1) to study the opinions of students on performance of the registration and processing. Promote academic and Registration Office. Rajamangala University of Technology, Bangkok (2) to compare the views of students on performance of the registration and processing. Promote academic and Registration Office. Rajamangala University of Technology Bangkok by (gender, age, class year, the Board, the number of times to contact) of the students.

The samples used in this study is the undergraduate representative to the event registration service and processing. Promote academic and Registration Office. Rajamangala University of Technology 400 Total capital is calculated using the formula provided by Yamane sample size is the confidence level and 95 per cent margin of error not exceeding 5 per cent on the tools used to collect information on the research questionnaire is created. The data was analysis using SPSS program for the result of average percentage standard deviation values. And test different ideas of students in the performance of the registration and processing. Distributions using a (t-test) and F values (F-test) Remuneration expressed the importance of statistics equal 0.05.

The research found. (1) The sample with comments on the performance of the group. Registration and processing operations in the medium is equal to the average 3.28 (2) personal factors including gender, age, level of contact of the number of times the level of customer satisfaction performance for the registration and processing. Promote academic and Registration Office. Management operations are not different as statistically significant level of 0.05.

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียน และประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ดำเนินการจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ดวงสุดา เตโชติรส อธิการบดี ที่อนุมัติงบประมาณสนับสนุนในการทำวิจัย สถาบันครั้งนี้จำนวน 35,000 บาท (สามหมื่นห้าพันบาทถ้วน) นอกจากนี้ได้รับการสนับสนุนการจัดประชุมให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนและสาระสำคัญในการทำวิจัย จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นุชลี อุปกัย รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา สำหรับรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ได้รับความอนุเคราะห์จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรา อมรแก้ว ตรวจสอบและแก้ไข คณะผู้วิจัย ขอขอบคุณทุกท่านมา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณผู้ที่ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ท้ายสุดนี้ การจัดทำ การค้นคว้าอิสระนี้มีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดประการใดผู้เขียนขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

คณะผู้วิจัย

ตุลาคม 2552



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
สมมุติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามคำศัพท์	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพการทำงาน	6
กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร	10
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา	16
การบริการของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน	20
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	25
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	25
วิธีการที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
การเก็บและรวบรวมข้อมูล	27
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	27

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	28
ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	31
ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐาน	36
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	42
อภิปรายผล	43
ข้อเสนอแนะ	45
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป	45
บรรณานุกรม	46
ภาคผนวก	49
คณะผู้วิจัย	55



สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตาราง 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	28
ตาราง 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	29
ตาราง 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามชั้นปี	29
ตาราง 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะวิชาที่กำลังศึกษา	30
ตาราง 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อบริการ ช่วงภาคการศึกษา	31
ตาราง 4.6 แสดงระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของ กลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการดำเนินการ	31
ตาราง 4.7 แสดงระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของ กลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านลักษณะการให้บริการ	33
ตาราง 4.8 แสดงระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของ กลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการบริหารการดำเนินงาน	34
ตาราง 4.9 แสดงระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของ กลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านเทคโนโลยี	35
ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบของนักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผลสำนักส่งเสริมวิชาการและ งานทะเบียนด้านการ ดำเนินการ	37
ตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบของนักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผลสำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียนด้านลักษณะการให้บริการ	38
ตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบของนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่แตกต่างกันมีผลต่อ ระดับความพึงพอใจประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการบริหารการดำเนินงาน	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 4.13	
ผลการทดสอบของนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านเทคโนโลยี	41



สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
ภาพ 1.1 แสดงกรอบแนวคิด	3
ภาพที่ 2.1. Maslow's Hierarchy of Needs	7



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัจจุบันการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ภายใต้กระแสการปฏิรูปการศึกษา เพื่อมุ่งสู่การประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดการศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยมีภารกิจสำคัญจำเป็นในกระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งต้องกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาโดยอาศัยระบบสารสนเทศในการดำเนินงาน ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการและเป้าหมายของตนเอง เพื่อนำไปสู่กระบวนการบริหารจัดการ และการพัฒนาคุณภาพศึกษาคืออย่างเป็นระบบต่อเนื่อง มุ่งสู่การประกันคุณภาพการศึกษอันเป็นกลไกสำคัญที่เสริมและผลักดันให้กระบวนการทำงานในทุกระดับและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ดำเนินไปอย่างสอดคล้องกันเป็นระบบ มุ่งหน้าไปในทิศทางที่ได้ร่วมกันกำหนด เพื่อบรรลุเป้าหมายของการปฏิรูปการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพโดยอาศัยหลักการและวิธีการบริหารและการจัดการคุณภาพ (Quality Management) สมัยใหม่ที่เน้นการสร้างความมั่นใจให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ว่าผู้เรียนทุกคนจะได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยที่ความมั่นใจนี้ต้องตั้งอยู่บนรากฐานของหลักวิชา ข้อเท็จจริง หลักฐานเชิงประจักษ์และความสมเหตุสมผลเป็นสำคัญ

กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อสนับสนุน สายงานทางวิชาการ มีหน้าที่ให้บริการนักศึกษาในทุกระดับทางด้านการรับสมัครเข้าศึกษาต่อ งานทะเบียนประวัตินักศึกษา การจัดการเรียนการสอน การลงทะเบียนเรียน การประมวลผลการศึกษา การสำเร็จการศึกษา ตลอดจนการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษานอกจากนี้ยังเป็นแหล่งฐานข้อมูลทางด้านการศึกษาทุกประเภทที่ผู้บริหาร คณะ/สาขาวิชาต่าง ๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปกำหนดนโยบายและวางแผนการบริหารงานการศึกษาได้ ตลอดจนสามารถนำไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุด การให้บริการของบุคลากรของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจะเริ่มตั้งแต่ การให้คำแนะนำ การอธิบาย การตอบคำถามต่าง ๆ เกี่ยวกับการเรียน การสอน และการให้ความช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับการเรียนการสอน และสิ่ง ที่นักศึกษาต้องการและคาดหวังมากที่สุดสำหรับการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน คือ การบริการที่ให้ความเป็นกันเองระหว่างบุคลากรเพื่อ ก่อให้เกิดความพึงพอใจกับนักศึกษา โดยส่วนใหญ่ นักศึกษาจะมี ความคาดหวังว่าจากการทำงาน ของบุคลากรสามารถจะช่วยเหลือและเป็นที่ยิ่งที่ดีของนักศึกษาและเป็นการทำงานที่มีคุณภาพ

และมีประสิทธิภาพ เช่น ให้บริการอย่างเป็นกันเองและเสมอภาค การดูแลเอาใจใส่นักศึกษาและสนองตอบความต้องการด้วยความเป็นมิตร ความสะดวกรวดเร็ว การมีกิริยาวาจาสุภาพ การพูดด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวลและใช้คำพูดที่สุภาพ

กลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษาทุกคณะของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

กลุ่มทะเบียนและประมวลผล เป็นส่วนงานที่คอยให้บริการแก่นักศึกษา โดยมีส่วนงานย่อยแยกออกเป็น งานรับเข้าและงานทะเบียน ประวัตินักศึกษา งานตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา และงานประมวลผลและสารสนเทศ ซึ่งส่วนงานต่าง ๆ เป็นส่วนงานที่ให้การบริการของนักศึกษาโดยตรงการวิจัยครั้งนี้จะได้ทราบถึงแนวทางในการดำเนินงาน และข้อมูลที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ที่ยังไม่ได้ประสิทธิภาพการทำงานตามความต้องการของนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ ของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

จากที่กล่าวมาข้างต้น การบริการด้านต่าง ๆ ของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่ามักจะมีเกิดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ อันเกิดจากการบริการระหว่างบุคลากรกับนักศึกษา ทำให้นักศึกษาผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกไม่พอใจต่อการบริการของบุคลากร ดังนั้นจึงเป็นสาเหตุทำให้ผู้วิจัยเลือกที่จะทำการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการการบริการของนักศึกษามากที่สุด

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

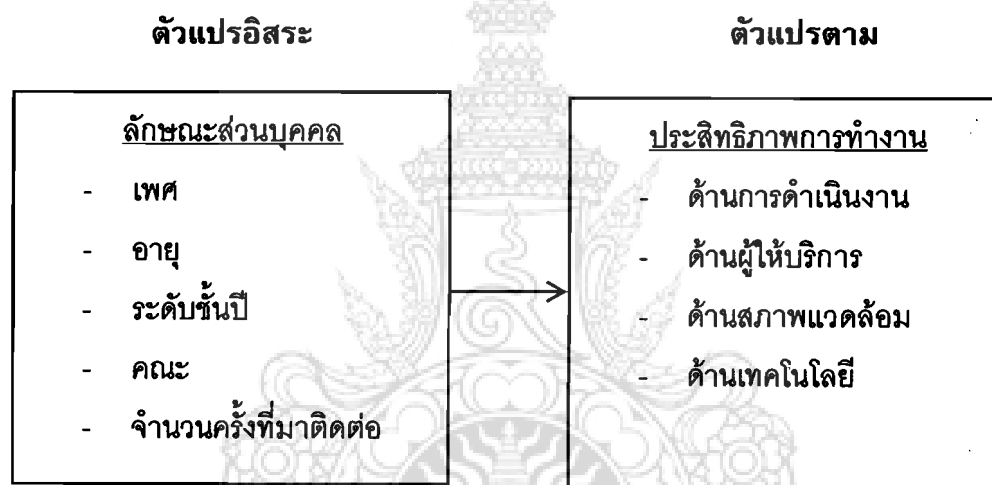
2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตาม (เพศ,อายุ,ชั้นปี,คณะ,จำนวนครั้งที่มาติดต่อ) ของนักศึกษา

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการบริการของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในด้านต่าง ๆ



ภาพ 1.1 แสดงกรอบแนวคิด

4. สมมุติฐานของการวิจัย

นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีเพศ อายุ ระดับชั้นปี คณะ จำนวนครั้งที่มาติดต่อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีส่วนงานย่อยแยกออกเป็น งานรับเข้าและงานทะเบียน งานตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา และงานประมวลผลและสารสนเทศ

5.2 ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ นักศึกษาทั้ง 9 คณะของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ตัวแทนนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มาใช้บริการกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 400 โดยใช้สูตรการคำนวณ Yamane โดยให้ขนาดตัวอย่างมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5

5.3 ขอบเขตของตัวแปร

การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาและรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2551 – เมษายน 2552

6. นิยามคำศัพท์

กลุ่มทะเบียนและประมวลผล หมายถึง หน่วยงานส่วนหนึ่งของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนซึ่งประกอบไปด้วย งานรับเข้าและงานทะเบียน ประวัตินักศึกษา งานตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา และงานประมวลผลและสารสนเทศ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึก และพอใจที่จะทำงาน เช่น ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในงานมากก็จะทุ่มเทกำลังกายและสติปัญญาให้แก่งานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ช่วยก่อประโยชน์เกื้อกูลต่องานและองค์การ

ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง วุฒิการศึกษาที่ใช้ทำงาน ช่วงเงินเดือน

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

การให้บริการ หมายถึง การทำธุรกรรมผ่านทางเว็บไซต์ www.rmutp.ac.th ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้แก่ การลงทะเบียนเรียน การตรวจสอบผลการเรียน

นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ นโยบายในการบริหารงาน ระบบและวิธีการทำงาน รวมทั้งระบบในการสื่อสารที่มีความถูกต้อง ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น อุณหภูมิ เสียง ความชื้น การถ่ายเทอากาศ แสงสว่าง ความสะอาดของสถานที่ทำงาน ความเพียงพอของอุปกรณ์ และเครื่องมือสำหรับการทำงาน และระบบความปลอดภัยในการทำงาน

เทคโนโลยี หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้ในระบบและวิธีการทำงาน รวมทั้งระบบในการสื่อสารที่มีความถูกต้องรวดเร็ว ชัดเจน และมีประสิทธิภาพในการทำงาน

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ได้ทราบข้อมูลที่เป็นแนวทางวิธีการและดำเนินงานในการพัฒนาและปรับปรุงในด้าน การบริการให้ตรงกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

7.2 เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

7.3 เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในสายตาของบุคคลที่มาติดต่อใช้บริการ

7.4 ใช้เป็นแนวทางให้หน่วยงานอื่นที่อยู่ในสถานะเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน นำไปศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมกับหน่วยงาน

บทที่ 2

วรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ แนวคิดหลักในการวิจัย คือ การศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงาน “ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ” โดยมีทฤษฎี และแนวความคิดที่นำมาใช้ในการศึกษาประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพการทำงาน
2. กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา
5. การบริการของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน
6. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใดๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง

1. ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่าง กว้างขวาง ทฤษฎีของมาสโลว์มีสมมติฐาน ดังนี้ 1.1. มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลาและไม่สิ้นสุด

1.1. มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลาและไม่สิ้นสุด

1.2. ความต้องการของมนุษย์สามารถเรียงลำดับตามความสำคัญตั้งแต่ระดับต่ำสุด ไปถึงความต้องการในระดับสูงขึ้น จนถึงระดับสูงสุด

1.3. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป มนุษย์จะมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นหรือจะกลายเป็นสิ่งจูงใจแทน

1.4. ความต้องการของมนุษย์จะสลับซับซ้อน มนุษย์มีความต้องการหลายอย่างพร้อมกันได้ ความต้องการอย่างหนึ่งอาจยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นได้

ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ประกอบด้วยความต้องการ 5 ประเภท ดังนี้

Self – Actualization Needs
Esteem Needs
Social / Belonging Needs
Security Needs
Physiological Needs

ภาพที่ 2.1. Maslow's Hierarchy of Needs

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย อากาศ
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Security Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยจากอันตราย เช่น ความปลอดภัยจากอันตราย ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ตลอดจนความปลอดภัยจากความไม่มั่นคงหรือความวิตกกังวลที่อาจเกิดขึ้นได้จากการทำงาน
3. ความต้องการสังคม (Social / Belonging Needs) ได้แก่ ความต้องการสังคม หรือความสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมทั้งความต้องการความรัก และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือที่ทำงาน
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ประกอบด้วย ความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือ และความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญ มีชื่อเสียงเกียรติยศ โดยการสร้างผลสำเร็จของงานให้เกิดคุณค่าและชื่อเสียง
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self – Actualization Needs) ได้แก่ ความต้องการใช้ศักยภาพสูงสุดที่มีอยู่ให้เกิดผลสำเร็จตามที่นึกคิดหรือเป็นดังที่คาดหวัง ความต้องการความสำเร็จในชีวิตเป็นความต้องการพิเศษที่มนุษย์คาดหวัง และอาจเป็นไปได้ยาก ซึ่งหากบุคคลใดบรรลุความต้องการขั้นนี้ จะได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษ

2. ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอร์เฟอร์

ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG Theory) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ระดับ

2.1. ความต้องการมีชีวิต (Existence Needs) ได้แก่ความต้องการทางร่างกายและวัตถุ เช่น อาหาร น้ำ รวมทั้งเงินเดือน ประโยชน์บริการ และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้น

2.2. ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs) ได้แก่ความต้องการมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงาน และกลุ่มวิชาชีพ เป็นต้น

2.3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ได้แก่ ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ ให้ผู้อื่นยอมรับและยกย่อง โดยทั่วไปจะเห็นได้ว่า ทฤษฎีอีอาร์จี จะมีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ กล่าวคือ

2.3.1 ความต้องการมีชีวิตเปรียบได้กับ ความต้องการทางร่างกาย และความมั่นคงปลอดภัยของ มาสโลว์ ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่นคล้ายคลึงกับความต้องการสังคม และความต้องการเจริญก้าวหน้าเหมือนกับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต

2.3.2 ทฤษฎีอีอาร์จี เสนอหลักการความพึงพอใจและความก้าวหน้า (Satisfaction Progression Principle) ที่มาแนวคิดคล้ายคลึงกับมาสโลว์ คือ การที่มนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการระดับหนึ่งแล้วจะผลักดันให้เกิดความต้องการระดับสูงขึ้น นอกเหนือจากความคล้ายคลึงกับทฤษฎีของมาสโลว์ ทฤษฎีอีอาร์จี มีประเด็นต่างกันดังนี้

1. มนุษย์อาจมีความต้องการมากกว่า 1 ประเภทในช่วงเวลาเดียวกัน และความต้องการขั้นต่ำไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองครบถ้วนก่อนที่จะตอบสนองความต้องการขั้นสูงขึ้นไป เช่น พนักงานแม้จะเกิดความหิว เพราะยังไม่ได้รับประทานอาหารเช้า แต่ก็ต้องการแก้ปัญหาเกี่ยวกับลูกค้าให้สำเร็จลุล่วงก่อน

2. ทฤษฎีอีอาร์จี มีความยืดหยุ่นมากกว่า เพราะให้ความสำคัญต่อความแตกต่างของบุคคลที่อาจทำให้เกิดความต้องการที่แตกต่างกัน

3. นอกเหนือจากหลักการความพึงพอใจและความก้าวหน้าที่คล้ายคลึงกับแนวคิดของมาสโลว์แล้ว อัลเดอร์เฟอร์ยังเสนอเพิ่มเติมในหลักการที่เรียกว่า หลักการความกดดันและการถดถอย (Frustration – Regression Principle) หมายถึงการที่มนุษย์ประสบความสำเร็จอย่างมากในความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการระดับสูงขึ้นไป จึงเกิดความกดดันอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งต้องหยุดความต้องการนั้น ๆ และถดถอยกลับมาอยู่ในความต้องการระดับต่ำกว่า

การวัดประสิทธิภาพการทำงานของทีม

การวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร ที่พบเห็นบ่อยๆ คือ จะตั้งเป็นดัชนีชี้วัด (KPI) ขึ้นมา โดยดูจากงานที่รับผิดชอบของแต่ละคน แล้วหยิบงานที่สำคัญมาตั้งเป็นเป้าหมาย เช่น

- ฝ่ายขายของบริษัททั่วไป อาจจะกำหนดเป้าหมายยอดขายตามช่องทางต่างๆ
- ผู้จัดการสาขาของธนาคาร อาจจะกำหนดเป้าบัตรเครดิต สินเชื่อบ้าน ยอดเงินฝาก รายได้ค่าธรรมเนียม

แต่ในระยะหลัง ได้เห็นการกำหนดการวัดผลเป็นคะแนนมากขึ้น โดยแปลงตัวที่จะนำมาวัดเป็นคะแนน เช่น ยอดขาย รายได้ค่าธรรมเนียม เป็นคะแนน (โดยอาจให้น้ำหนักตามความสำคัญเพิ่มเข้าไป) แล้วกำหนดการวัดผลตามคะแนนรวมทำให้คนที่ดูแลรับผิดชอบ สามารถประเมินจุดแข็งจุดอ่อนของทีมงาน และวางแผนจัดการให้เหมาะสมตามสถานการณ์การแข่งขันได้เอง ทั้งนี้องค์กรยังคงได้รับผลในภาพรวมตามที่ตั้งไว้ที่เขาปรับการตั้งตัววัดเป็นคะแนนเป็นเพราะว่า บางองค์กรที่กำหนดตัวชี้วัดแบบละเอียด ยิ่งหากถูกสายงานบังคับบัญชา บีบให้ตั้งตามเป้าหมาย จะทำให้คนทำงานเกร็ง เครียด ไม่สามารถใช้พลังได้เต็มที่ เนื่องจากต้องกระจายการรับผิดชอบต่อในส่วนที่ตัวเองมีความถนัดน้อย นั่นเอง

สำนักงาน ก.พ. กล่าวถึงประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปว่าหมายถึงการทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ่มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คนอุปกรณ์และเวลา ดังนั้นประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ และสามารถวัดได้โดยในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้า กระบวนการ หรือผลผลิตที่ออกมา โดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างประกอบกัน ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้ในแง่มุมต่างๆ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในแง่ของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) เช่น การใช้ทรัพยากรทั้งเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด หรือ
2. ประสิทธิภาพในแง่ของกระบวนการบริหาร (Process) เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือ
3. ประสิทธิภาพในแง่ของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ท้นเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ติดต่อการทำงาน และบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้า

สมาน รังสิโยกฤษฎ์ กล่าวถึง ประสิทธิภาพของการจัดการ เป็นการใช้ทรัพยากรที่องค์กรมีอยู่ ไปใช้เพื่อให้บริการตามที่ลูกค้าต้องการตามที่ลูกค้าคาดหวัง จุดมุ่งหมายก็เพื่อที่จะสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการปรับปรุงคุณภาพและผลิตภาพให้เป็นเสมือนวิถีชีวิต (a way of life) และให้ซึมซาบเข้าไปในจิตใจของบุคคลทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งเป็นปรัชญาของการจัดการอย่างหนึ่ง ที่สนับสนุนการจัดการแบบมีส่วนร่วม และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าคุณค่าของการจัดการ

ตามแนวนี้ได้แก่ การใช้ต้นทุนต่ำ การใช้เวลาที่สั้น การบรรลุเป้าหมาย การคิดริเริ่มใหม่ ๆ และการสนองตอบลูกค้า ซึ่งจะกลายเป็นบูรณาการไปสู่วัฒนธรรมคุณภาพต่อไป

ธานินทร์ สุทธิบุญชูร กล่าวถึง เรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหมายถึงผลการปฏิบัติงานซึ่งถือเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่มนุษย์ช่วยเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าคือทรัพยากรต่าง ๆ ให้เป็นปัจจัยส่งออก เช่น สินค้าและบริการให้บังเกิดประโยชน์แก่มนุษย์ องค์การสังคม และประเทศชาติ การวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนก็เพื่อจะบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน นั่นคือ การเปรียบเทียบกับเป้าหมาย นโยบาย วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หรือเทียบกับผลการปฏิบัติงานของตนเองและผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ ดังนั้นผลการปฏิบัติงาน จึงถือเป็นเรื่องเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เมื่อผลการปฏิบัติงานดีย่อมถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง แต่หากผลการปฏิบัติงานไม่ดี ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำโดยพิจารณาว่างานใดที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้นดูได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่หากเป็นระบบการทำงานของภาครัฐ ต้องนำความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการรวมอยู่ด้วย

จากความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน ที่กล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการทำงานโดยทั่วไปนั้น หมายถึง การทำงานที่มีคุณภาพ สำเร็จตามเป้าหมาย เกิดประโยชน์ต่อสังคม สร้างความรู้สึกพึงพอใจในผลลัพธ์ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ

2. กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรด้วยการสร้างบรรยากาศในการทำงาน

ความหมายของกลยุทธ์ในองค์กร

กลยุทธ์ขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรได้แสดงความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม โดยใช้วิธีการบริหารที่องค์กรไปเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมที่มีกลุ่มต่าง ๆ ตัวบุคคล องค์กรอื่นและสถาบันประเภทอื่นทั้งหลายที่อยู่ภายในองค์กรและนอกองค์กร การบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพมีเรื่องที่สำคัญที่ต้องพิจารณา 2 ประการคือ

ประการแรก ผู้บริหารต้องเข้าใจถึงลักษณะสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง

ประการที่สอง ผู้บริหารต้องเข้าใจว่า องค์กรสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมอย่างไร โดยพิจารณาในแง่ของการพิจารณาปัจจัยสำคัญต่าง ๆ ตามความหมายของพฤติกรรมองค์กร

การจัดชุดของทรัพยากรที่จะใช้งานในองค์กร

ในการจัดชุดทรัพยากรเพื่อใช้ในการบริหาร องค์กรจะมีวิธีการจัดที่แตกต่างกันออกไป โดยทรัพยากรต่าง ๆ สามารถที่จะนำมาพลิกแพลงและจัดทำขึ้นเพื่อสนองต่อแผนงานในรูปแบบที่แตกต่างกันออกไปสุดแต่ความเหมาะสม เช่น อาจจะทำเพื่อมุ่งให้เกิดการสนใจต่อผลิตภัณฑ์ หรือ จัดเพื่อทุ่มเทมุ่งสู่ตลาดใดตลาดหนึ่งที่ตั้งเป้าหมายไว้ หรืออาจจะจัดขึ้นเพื่อทุ่มเทไปกับเทคโนโลยี อย่างใดอย่างหนึ่งเป็นพิเศษ หรืออาจจะนำมาใช้กระจายไปยังสิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมาให้ครบทุกด้าน **กลยุทธ์ในฐานะเป็นเครื่องมือสำหรับใช้จัดให้สภาพแวดล้อมสอดคล้องกับทรัพยากร**

การกำหนดจุดมุ่งหมายและนโยบายที่เกี่ยวกับความต้องการจะของบริษัทและธุรกิจที่บริษัทจะดำเนินนั้นเอง จากที่กล่าวมา ถ้าหากนำมากำหนดเป็นกรอบการคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์แล้ว จะปรากฏตามรูปแบบต่าง ๆ องค์กรจะมีการพิจารณาวิเคราะห์สภาพแวดล้อม เพื่อที่ดูถึงข้อจำกัดต่าง ๆ ความต้องการและโอกาสต่าง ๆ ที่มีอยู่ การตรวจสอบสภาพแวดล้อมนี้ ในบางครั้งอาจจะมีการวิเคราะห์อย่างละเอียดและจัดทำเป็นระบบ

กลยุทธ์การบริหารที่ทรงประสิทธิภาพ

ปัญหาหนักอกของผู้บริหารที่เผชิญอยู่ ก็คือ ปัญหาประสิทธิภาพทางการบริหาร โดยเฉพาะในด้านที่เกี่ยวกับ ผลผลิต ที่ตกต่ำกว่าเดิม กลยุทธ์การบริหารที่ทรงคุณภาพนี้ คือ การมี ประสิทธิภาพ ที่สามารถกำหนดเป้าหมายที่ดี และสามารถบรรลุผลสำเร็จในเป้าหมายนั้น ๆ ได้ และการมีประสิทธิภาพ ที่สามารถทำสำเร็จในเป้าหมายเหล่านั้น โดยมีต้นทุนค่าใช้จ่ายต่ำที่สุดด้วย ลักษณะของกลยุทธ์การบริหารที่ทรงประสิทธิภาพที่จะทำให้การบริหารสามารถประสบผลสำเร็จ ได้อย่างดีในทุกสถานการณ์

บรรยากาศในองค์กร

บรรยากาศในองค์กร จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนี้

- ความไว้วางใจ ความเชื่อถือ และความมั่นคงของบุคลากรทุกระดับ
- การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- การให้การสนับสนุน
- ความเปิดเผยในการสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง
- การรับฟังความคิดเห็นจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน
- นักวิชาการหลายท่านได้เสนอบรรยากาศขององค์กรที่มีผลกระทบต่อรับรู้ที่

นำไปสู่การลงความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร

บรรยากาศขององค์กร โดยรวม 6 ประการ คือ

1. ความสำคัญของมนุษย์ในองค์กร สมาชิกขององค์กรจะรู้สึกว่าพวกเขาสามารถปฏิบัติตามแนวทางที่พวกเขาปฏิบัติอยู่มากเท่าไร พวกเขาจะมีความพึงพอใจบรรยากาศขององค์กรโดยรวมมากขึ้น

2. การส่งข่าวสารในองค์กร สมาชิกขององค์กรจะรู้สึกว่าพวกเขาสามารถปฏิบัติตามแนวทางที่พวกเขาปฏิบัติอยู่ และบุคคลอื่นสามารถปฏิบัติตามแนวทางเดียวกับที่พวกเขาปฏิบัติอยู่ การส่งข่าวสารเพียงพอเท่าไร พวกเขาจะพึงพอใจบรรยากาศขององค์กรโดยรวมมากขึ้น

3. วิธีการตัดสินใจ สมาชิกขององค์กรจะรู้สึกว่ากระทำของพวกเขาและการกระทำของบุคคลอื่นมีผลมาจากวิธีการตัดสินใจที่ดี พวกเขาจะมีความพึงพอใจบรรยากาศขององค์กรมากขึ้น

4. วิธีการจูงใจ สมาชิกขององค์กรจะรู้สึกว่ากระทำของพวกเขา และการกระทำของบุคคลอื่นมีการจูงใจในทางที่ดี พวกเขาจะพึงพอใจบรรยากาศขององค์กร

5. เทคโนโลยีและทรัพยากร ถ้าหากว่าสมาชิกขององค์กรพิจารณาว่า วัสดุและอุปกรณ์ตลอดจนระเบียบขององค์กรมีความทันสมัย และรักษาสภาพให้ใช้งานได้ ทำให้พวกเขาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พวกเขาจะมีความพึงพอใจบรรยากาศขององค์กร

6. อิทธิพลจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน สมาชิกขององค์กรจะมีความพึงพอใจบรรยากาศขององค์กรมากกว่า ถ้าหากพวกเขาารู้สึกว่ามีอิทธิพลบางอย่างต่อสิ่งที่เกิดขึ้นภายในแผนกของพวกเขา และสมาชิกขององค์กรจะมีความพึงพอใจในบรรยากาศขององค์กรน้อยลง ถ้าพวกเขารู้สึกว่าพวกเขาไม่สามารถมีอิทธิพลต่อบุคคลที่บังคับบัญชาพวกเขาอยู่
บรรยากาศในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน

บรรยากาศในองค์กร จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อบุคลากรมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นอย่างดี มีความไว้วางใจกันและกันสูง ย่อมส่งผลถึงการมีบรรยากาศในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ผลงานดีขึ้น โดยที่บุคลากรไม่เบื่อง่ายในการทำงาน และปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี
การสร้างบรรยากาศในองค์กรกับความก้าวหน้าของบุคลากร

การสร้างบรรยากาศในองค์กรกับความก้าวหน้าของบุคลากร และการพัฒนาองค์กร จำเป็นต้องมีลำดับขั้นตอนในการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ซึ่งพอสรุปได้ คือ

- องค์กรควรที่จะกำหนดแผนระยะยาว ซึ่งในแผนนั้นจะต้องมีเป้าหมาย และวัตถุประสงค์เฉพาะเจาะจง

- องค์กรจะต้องกำหนดความต้องการด้านกำลังคนจากวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เพื่อบุคลากรคนปัจจุบันจะได้เตรียมตัว หรืออาจแสวงหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อความก้าวหน้าในการทำงานของเขา

- องค์กรควรทำการสำรวจบุคลากรที่มีอยู่ เพื่อจะรู้ว่าปัจจุบันมีกำลังคนลักษณะ และคุณสมบัติอย่างไร
- องค์กรควรคำนึงถึงกำลังคนที่มีปัจจุบัน กับความต้องการกำลังคนขององค์กรใน กิจการงานที่สำคัญต่าง ๆ เพื่อจะได้จัดคนให้เหมาะสมกับงานหรือหน้าที่
- องค์กรควรจะกำหนดโครงการฝึกอบรมตามความต้องการ เพื่อส่งเสริมบุคลากร ให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน หรือปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ หรือการสรรหาบุคลากร เพิ่มเติมตามความจำเป็นขององค์กร
- องค์กรควรจะสื่อสารบอกกล่าวให้บุคลากรรู้ถึงความต้องการกำลังคนประเภท ต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรได้มีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองเสมอ
- องค์กรควรจัดรับสมัคร สัมภาษณ์ คัดเลือก และเตรียมบุคลากรให้อยู่ใน สภาพพร้อมที่ทำงาน จัดทำคำบรรยายลักษณะงานไว้อย่างชัดเจน วางแผนงานให้เหมาะสมตาม สภาพกำลังคนที่มีอยู่ และที่รับเข้ามาใหม่
- องค์กรควรมีระบบตรวจสอบการสื่อสารภายใน เพื่อรักษาบรรยากาศขององค์กร

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีสิ่งที่จะต้องให้ความสนใจศึกษา คือ ความต้องการและการจูงใจ ซึ่งเกี่ยวข้องและมีผลต่อเนื่องกัน การที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความ พึงพอใจและร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติงานนั้น จำเป็นต้องหาวิธีการชักนำพฤติกรรมของบุคคล ดังนั้นผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวคิดใน การวิจัย ดังนี้

John D. Millet ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการของ ผู้รับบริการ (Ample Service)
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้ นั้น จะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (Equitable Service) แก่ผู้รับบริการ
3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มี การหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ
4. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในบริการ และความต้องการของประชาชน ในบริการนั้นๆ

5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของการบริการนั้นขึ้นไปเรื่อยๆ
 สมยศ นาวิการ (2540) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรไว้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านสถานการณ์

- 1.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยผู้บริหารจะมีปัจจัยโดยตรงต่อปัจจัยเหล่านี้
- 1.2 อุปกรณ์ และวัตถุดิบที่ใช้ในการดำเนินงาน รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานด้วย

2. การรับรู้ทางด้านบทบาท หมายถึง แนวทางที่บุคคลให้ความหมาย ประเภท กำลังความพยายามที่เขาเชื่อว่าจะมีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

3. ความสามารถและทักษะ โดยที่ความสามารถเป็นลักษณะของบุคคล และทักษะหมายถึงระดับความเชี่ยวชาญในงานเฉพาะอย่าง ความสามารถจะมีความสัมพันธ์กับทักษะบุคคลที่มีความสามารถ (Ability) ซึ่งเป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรม โดยแรงจูงใจขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล และความต้องการเป็นผลของสภาพทางร่างกายและสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ ส่วนความสามารถเป็นผลมาจากสิ่ง 3 ประการ คือ ประสบการณ์การศึกษาและฝึกอบรม อย่างไรก็ตามคนเราไม่สามารถทำงานโดยได้เหนือความสามารถของตน ดังนั้นถ้าผู้ใดรู้จักความสามารถของตนเอง ก็จะทำงานได้ผลดี

ฮาร์เวลล์ (2000) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ดังนี้

- ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวเอง ความแปลกของงานโอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่ที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน และการที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์
- เป็นประโยชน์ ทำหาย สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันกับงาน
- ความมั่นคงในงาน จากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่า พนักงานมีความต้องการที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจเรื่องความมั่นคงน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงานคือ มีการจ้างงานตลอดชีวิต จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงานปรากฏว่า ร้อยละ 80 ต้องการงานที่มั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะไม่มีเงินเก็บพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนกระทั่งทำงานไม่ไหวความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงานซึ่งนอกเหนือไปจากความต้องการอื่นของพนักงานซึ่งได้แก่ความพึงพอใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถไม่ทำงานที่หนักและมากเกินไปงานที่ทำมี

ความก้าวหน้าและได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการบริษัทเชื่อมั่นว่ารายรับที่ดีของพนักงานจะลดความไม่พอใจในการทำงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่า รายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะงานและความก้าวหน้าในการทำงาน แต่ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับจะมีความสำคัญในอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งได้รับค่าจ้างที่สูงกว่า หรือผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับดีกว่าเช่นกัน

เสถียรภาพ พันธุ์ไพโรจน์ (2540) ได้กล่าวว่า หากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ ก็จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน มีความกระตือรือร้น มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และมีใจที่จะทุ่มเทความคิด อุทิศเวลา แรงกาย สติปัญญาของตนเพื่อสนองความต้องการขององค์กร มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร พรรณราย ทรัพย์ประภา (2529) ถ้ามนุษย์มีความพึงพอใจในสถานประกอบการของตนเองก็จะทุ่มเทกำลังความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้แก่สถานประกอบการมากขึ้นเป็นผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและการสร้างสรรค์ผลงานสูงขึ้นนอกเหนือไปจากการปฏิบัติงานปกติด้วย รวมทั้งการขาดงาน ลางานน้อยลงด้วย

กิติมา ปรีดีติลล (2543) ได้กล่าวถึง ลักษณะบุคคลที่มีความพึงพอใจในงานว่าจะแสดงพฤติกรรมดังต่อไปนี้

- เห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ยอมเสียสละเวลา และความสุขส่วนตัวเพื่องานโดยไม่ต้องชกชวนหรือขอร้อง
- มีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่แตกแยกเป็นก๊กเป็นเหล่า
- ไม่ขาดงานหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็นมีความสบายใจที่ได้มาทำงานและอยู่ร่วมกับเพื่อน
- มีความเอาใจใส่ต่องาน ชยันตติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอเมื่อพบข้อบกพร่องเสียหายก็พยายามแก้ไขหรือรีบชี้แจงให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ภาวดี ดุลยจินดา (2543) ได้ผลสรุปที่องค์กรได้รับจากความพึงพอใจในงานว่า คนทำงาน ที่มีความพึงพอใจในงานก็จะยิ่งขาดงานน้อย อย่างไรก็ตามองค์กรจะต้องพึงระวังด้วยว่าในบางกรณีตัวเลขการขาดงานก็ไม่อาจชี้ให้เห็นถึงความไม่พอใจในงาน เพราะคนทำงานอาจขาดงานเนื่องจากความจำเป็นทางสุขภาพ หรือครอบครัวฉะนั้นลักษณะการขาดงานที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในงานจึงจะเป็นการขาดงานเฉพาะที่ไม่มีเหตุผลสมควรเท่านั้น

มณีวรรณ ดันไทย (2533, หน้า 32) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังได้รับบริการว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นหลังได้รับบริการว่า เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งเหมือนกับสุริยะ วิริยะสวัสดิ์ได้ให้ความหมายไว้

อศยาพร สุวรรณภูมิ (2541, หน้า 24) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ภาพความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องาน และสิ่งแวดล้อมในการทำงานเกิดจากการได้รับการสนองตอบความต้องการทั้งร่างกายและจิตใจ ก่อให้เกิดความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

อารี เพชรสุด กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องาน และต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์ การทำงานของบุคคล ความพึงพอใจในงานมีผลมาจากงานนั้นทำให้ความต้องการ ทั้งทางร่างกาย และจิตใจได้รับการตอบสนอง แต่ ถ้าเกิดความแตกต่างกันระหว่างงานที่นายจ้างเสนอให้กับความคาดหวังของลูกจ้างจะนำไปสู่ความพอใจและไม่พอใจในงานนั้นได้

กิตติมา ปรีดีติลล กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลที่เกิดจาก ทักษะคติหลาย ๆ ประการที่คนงานมีต่องานของเขา ต่อองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงาน และต่อชีวิตของเขาเองโดยทั่วไป

ลือค (Lock) อ่างโนนงลักษณ์ ประเทืองไพศรี ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่พอใจอันเป็นผลมาจากการประเมินผลของบุคคลที่มีต่องานหรือประสบการณ์จากการทำงานของเขา

ลูธาน (Luthan) อ่างโนนเอกชัย ก็สรุปพันธ์ ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติว่ามีมากน้อยเพียงใด และถ้าพบว่าดีก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากพบว่าไม่ดี ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วรารคณา ชาญศิริวัฒน์ ได้ให้ ความหมายความพึงพอใจในงาน หมายถึงทัศนคติโดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา ถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดี ตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควร จะทำให้พอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดีต่อองค์การ จากความหมายของความพึงพอใจในงานที่กล่าวแล้วนั้น พอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจในงาน” หมายถึง ทัศนคติ

หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ความต้องการ ผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งสภาพแวดล้อม ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจะทำให้บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทาง ด้านร่างกายและ ทางด้านจิตใจจนทำให้เกิดความเต็มใจและยินดีที่จะทำงานด้วยความสมัครใจอย่างมีความสุขและทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องของบุคคล ที่มีลักษณะแตกต่างกันไป

สัวคณา ไบเจริญ ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ จึงอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาเพื่อกระทำสิ่งนั้น

ชัยวัฒน์ กฤษณะรัตน์ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในลักษณะการประเมินค่าว่าเป็นไปในทิศทางลบ หรือไม่มีทิศทาง

เสนาะ ตีเยาว์ กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) หมายถึงระดับความรู้สึกที่เกิดขึ้นของผู้ปฏิบัติงานในทางบวกหรือในทางลบต่องาน

ธงชัย สันติวงษ์ ความพึงพอใจในงาน คือ ปัจจัยหลักที่มีผลต่องานที่ทำงานซึ่งความพึงพอใจในงานนี้ จะมีความสัมพันธ์กับการขาดงาน กล่าวคือถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานก็จะมาทำงานสม่ำเสมอ แต่ถ้าไม่มีความพึงพอใจในการทำงานพนักงานก็จะขาดงาน

Schemerhon และคณะ ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานคือระดับ ที่แต่ละคนรู้สึกในทางบวกหรือทางลบเกี่ยวกับงานของพวกเขา เป็นทัศนคติหรือการตอบสนองทางอารมณ์ต่องานของคนใดคนหนึ่งหรือสภาพทางกายภาพหรือทางสังคมของที่ทำงาน

จุมพล สัตยาภรณ์ (2542) กล่าวว่า ใจความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกด้านทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ แต่เป็นเพียงปฏิกิริยา ด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าโดยบ่งบอกทิศทางว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก ทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้า

สมพงษ์ ชิงดวง (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพการทำงานดี สบายงาม ระบบงานดี ผู้บังคับบัญชาดี จะก่อให้เกิดสถานภาพ ทางสังคมสูง และสามารถปรับปรุงบุคลิกภาพของตนให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์การได้ ดังนั้น เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคม ทั้งภายในและภายนอกได้และสามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานได้ย่อมมีความพึงพอใจในการทำงาน

ศรัทธา วุฒิพงศ์ (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ พอสรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกที่ดีที่ชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ และจะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยการ พื่อใจสิ่งใดแล้วก็อยากเข้า ร่วมทั้งกายและจิตใจ

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540) อ้างถึงในกัลยา ปานเต ได้สรุปความหมายของ ความพึงพอใจว่าหมายถึงความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ จึงอุทิศร่างกายแรงใจและสติปัญญาเพื่อกระทำสิ่งนั้น

ชรัช ปานสุวรรณ (2540) อ้างถึงในกฤษณ์ ขำสกุล ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานได้ผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีขวัญ มีกำลังใจ มีทัศนคติที่ดี มีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานนั้นทำให้องค์การประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

ภักดี วิไลกิจ (2543) อ้างถึงในกัลยา ปานเต ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่ดีที่ชอบของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมต่างๆ โดยจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรม ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมใดแล้ว ย่อมทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกดี อุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาที่จะกระทำในกิจกรรมนั้นๆ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขชอบบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

โอษธา วิสัชชา (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องใกล้เคียงกับขวัญ (Morale) โดยความพึงพอใจมักจะใช้ในความหมายโดยเฉพาะถึงทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งสร้อยตระกูล อรรถมานะ (อ้างถึงใน โอษธา วิสัชชา 2544: 6) กล่าวสนับสนุนว่า ความพึงพอใจและขวัญมีความคล้ายคลึงกันอยู่ไม่น้อย เพราะต่างก็เป็นเรื่องของทัศนคติและภาวะอารมณ์ในทางบวกของ ผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะเป็นพลวัต ดังนั้น จึงมีการใช้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแทนขวัญในบางครั้ง

ยงยุทธ สิมพา (2542, หน้า 27) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกที่ดีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการที่บุคคลปฏิบัติงานด้วยความสุขจนเป็นผลให้การทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จสนองนโยบายและบรรล่วัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรจึงจำเป็น และมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องสร้างให้เกิดบุคลากรให้ได้ โดยเฉพาะกับครูซึ่งเป็นบุคลากรที่จะจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาให้เด็กนักเรียนเป็นคนที่มีคุณภาพเพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาประเทศให้มีความก้าวหน้า

รัชดา สุทธิวรวิมลกุล (2542, หน้า 27) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าหมายถึง ความรู้สึกความเต็มใจทัศนคติที่ดีของบุคคลทางด้านร่างกายและจิตใจสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานเพื่อให้บรรล่วัตถุประสงค์ขององค์กร

แต่ถ้าเมื่อใดบุคคลไม่ได้รับความพึงพอใจบุคคลนั้นจะแสดงถึงความก้าวร้าวไม่สนใจในการปฏิบัติงานทำให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติ ที่พอใจของบุคคลอันเกิดมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของเขา อันเป็นผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ แต่อย่างไรก็ตาม สภาพความพึงพอใจนี้จะไม่คงที่ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสิ่งแวดล้อมและกาลเวลา การศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคล จึงเป็นสิ่งที่ควรติดตามอยู่เสมอ เพราะการส่งเสริมผู้ปฏิบัติงานให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้นซึ่งจะช่วยลดอัตราการลาออก การขาดงาน และการเบี่ยงเบนงาน ที่ทำของผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลงได้

แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร เป็นผลจากองค์ประกอบหลายประการ ทั้งองค์ประกอบภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ สิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจเป็นบุคคล สิ่งของเหตุการณ์ ต่างๆ และองค์ประกอบภายในตัวบุคคล องค์ประกอบทั้งสองนี้จะมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร(เทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ)

สมยศ นาวิการ ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรไว้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านสถานการณ์
 - 1.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยผู้บริหารจะมีปัจจัยโดยตรงต่อปัจจัยเหล่านี้
 - 1.2 อุปกรณ์ และวัตถุดิบที่ใช้ในการดำเนินงาน รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานด้วย
2. การรับรู้ทางด้านบทบาท หมายถึง แนวทางที่บุคคลให้ความหมายของเขา ประเภทของเขา กำลังความพยายามที่เขาเชื่อว่ามีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
3. ความสามารถและทักษะ โดยที่ความสามารถเป็นลักษณะของบุคคล และทักษะหมายถึงระดับความเชี่ยวชาญในงานเฉพาะอย่าง ความสามารถจะมีความสัมพันธ์กับทักษะบุคคลที่มีความสามารถ (Ability) ซึ่งเป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรม โดยแรงจูงใจขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล และความต้องการเป็นผลของสภาพทางร่างกายและสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ ส่วนความสามารถเป็นผลมาจากสิ่ง 3 ประการ คือ ประสบการณ์การศึกษาและฝึกอบรม อย่างไรก็ตามคนเราไม่สามารถทำงานโดยได้เหนือความสามารถของตน ดังนั้นถ้าผู้ใดรู้จักความสามารถของตนเอง ก็จะทำงานได้ผลดี

5. การบริการของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นหน่วยงานหลักหน่วยงานหนึ่งซึ่งให้บริการแก่คณาจารย์และนักศึกษา ตลอดจนบุคลากรของมหาวิทยาลัยเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านวิชาการ อีกทั้งยังเป็นหน่วยงานที่ติดต่อประสานงานระหว่างมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานภายนอกที่มีภารกิจสัมพันธ์กัน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีการแบ่งหน่วยงานและภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. งานรับเข้าและทะเบียนประวัติ

ด้านทะเบียนประวัติ ดำเนินการในเรื่องการรับเข้านักศึกษาใหม่ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ตั้งแต่ขั้นตอนการรับสมัคร โดยผ่านกระบวนการคัดเลือกเข้าเป็นนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร การจัดการสอบคัดเลือก รายงานตัวและขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา ตรวจสอบคุณสมบัตินักศึกษาใหม่ การเปลี่ยนแปลงประวัตินักศึกษาและจัดส่ง สกอ. การจัดทำรายชื่อนักศึกษาและส่งให้คณะตรวจสอบ การจัดทำสถิตินักศึกษาประเภทต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่ร้องขอ การโอนจากมหาวิทยาลัยไปอีกมหาวิทยาลัย การย้ายนักศึกษาภาคปกติไปภาคสมทบเท่านั้น กำหนด/จัดทำบันทึกนักศึกษาเรียนข้ามสถานศึกษา และกำหนดอาจารย์ที่ปรึกษาตามกลุ่มนักศึกษา

ด้านตารางเรียน ตารางสอน ประจำภาคการศึกษา ดำเนินการในเรื่อง กำหนดแผนการเรียนตามกลุ่มนักศึกษา กำหนดการจัดตารางสอนวัน เวลา ห้องเรียน Homeroom ให้กับกลุ่มนักศึกษา กำหนดการจัดตารางสอบวัน เวลา ให้กับกลุ่มนักศึกษาปลายภาค ประสานงานคณะในการจัดตารางเรียน ตารางสอนประจำภาคการศึกษา (ตรวจสอบตารางเรียน ตรวจสอบตารางสอบประสานคณะบันทึกห้องใช้สอบปลายภาค ตารางสอบ – การสอบปลายภาค สอบนอกตาราง ตารางสอบซ้ำ ขาดสอบปลายภาค) ตรวจสอบแก้ไขตารางสอนและตารางสอบ หลังคณะตรวจสอบ

ด้านลงทะเบียนเรียน ประจำภาคการศึกษา ดำเนินการด้าน ประชาสัมพันธ์ปฏิทิน การศึกษาและการลงทะเบียนเรียนประจำภาค คณะดำเนินการลงทะเบียนเพิ่ม – ถอนตามระยะเวลา ทำหนังสือตรวจสอบนักศึกษาไม่ลงทะเบียนเรียนตามระยะเวลา จัดทำประกาศถอน ชื่อนักศึกษาไม่ลงทะเบียนเรียนตามระยะเวลา ทำบันทึกแจ้งการลงทะเบียนต่างมหาวิทยาลัย จัดทำประกาศขอคืนสภาพการเป็นนักศึกษาเนื่องจากไม่ลงทะเบียนในช่วงเวลา ตรวจสอบให้ คณะรายงานการลาพักของนักศึกษาที่ไม่ลงทะเบียนเรียนในช่วงเวลา จัดทำบันทึกแจ้งคณะกรรมการ เขียนคำร้องขอจบของนักศึกษาตามระยะเวลา ลบรายวิชาลงทะเบียนของนักศึกษาเนื่องจากไม่ได้มารายงานตัว ตรวจสอบการถอนรายวิชาที่ได้รบกวน W ตามระยะเวลา จัดทำสถิติ

การลงทะเบียนเรียน จัดทำสถิติการลงทะเบียนเรียน จัดทำสถิตินักศึกษาลาพักการศึกษา เนื่องจากไม่ได้ลงทะเบียนเรียน จัดพิมพ์ใบกรอกค่าระดับคะแนน และใบรับ – ส่งเกรดส่งให้คณะ

2. งานตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา ประจำภาคการศึกษา

ด้านประมวลผลและอนุมัติจบ ดำเนินการด้านจัดทำรายชื่อนักศึกษาคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขเกรดจากการอ่านเกรดที่ไม่ถูกต้อง ส่งเกรดที่ถูกต้องเข้าทรานสคริป ตรวจสอบอาจารย์ที่ไม่ส่งเกรดรายงานมหาวิทยาลัย ตรวจสอบและแจ้งเกรด I ให้คณะแก้ไขตามระยะเวลา ตรวจสอบนักศึกษาพ้นสภาพแรงงานประมวลผลปรับสถานะ จัดทำรายชื่อนักศึกษาเรียนครบหลักสูตรให้คณะตรวจสอบและยืนยัน จัดทำรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาเสนอสภาวิชาการพิจารณา จัดทำรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาเสนอสภามหาวิทยาลัยอนุมัติ แจ้งรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาผ่านสภามหาวิทยาลัยอนุมัติปรับสถานะ จัดทำสถิติผู้สำเร็จการศึกษาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ด้านออกเอกสารรับรองการศึกษา ดำเนินการด้าน จัดพิมพ์ใบรับรองการศึกษา สมบูรณ์และไม่สมบูรณ์ จัดพิมพ์ใบรับรองคุณวุฒิ จัดพิมพ์ใบปริญญาบัตร จัดพิมพ์ใบแสดงผลการศึกษานับสมบูรณ์และไม่สมบูรณ์ การออกไปแทนหลักฐานการแสดงผลการศึกษา จัดส่งรับรองการศึกษาและใบแสดงผลการศึกษานับสมบูรณ์ให้คณะดำเนินการ จัดทำหนังสือตรวจสอบวุฒิการศึกษา จัดทำรายชื่อรับพระราชทานปริญญาบัตร

3. งานประมวลผลและสารสนเทศ

ดำเนินการด้านบันทึกฐานข้อมูลหลักของระบบทุกส่วน กำหนดปฏิทินการศึกษา ประจำปีการศึกษา เสนอ CEO ตรวจสอบค่าระดับคะแนนจากผู้สอนด้วยเครื่องตรวจกระดาษคำตอบ ปรับสถานะนักศึกษาไม่มารายงานตัว ลาออก ลาพัก รักษาสภาพ สำเร็จการศึกษาและอื่น ๆ จัดทำระบบ ดิดตั้งและสนับสนุนการใช้งานทะเบียนของคณะ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำรองข้อมูลงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปรับปรุงและแก้ไขเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน การกำหนดและยกเลิกสิทธิ์การใช้งานระบบงานทะเบียน และรับสมัครออนไลน์ ปรับปรุงข้อมูลหลักของระบบทุกส่วน ตอบปัญหาข้อเสนอนะของนักศึกษาผ่านเว็บไซต์ สอนและอบรมการใช้งานของงานทะเบียนและรับสมัครออนไลน์ ปรับปรุงข้อมูลหลักของระบบทุกส่วน ตอบปัญหาข้อเสนอนะของนักศึกษาผ่านเว็บไซต์ เรียนรู้ทำความเข้าใจและแก้ไขปัญหาการใช้โปรแกรมเฉพาะหน้า ประสานการใช้โปรแกรมงานทะเบียนกับบริษัทในส่วนเพิ่มเติมและแก้ไขพร้อมทั้งติดตามงานอย่างต่อเนื่อง

6. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กชกร ศูรศรีพันธเพียร (2548) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

และเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาโดยใช้วิธีการศึกษา เชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 378 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่น 0.95 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และเปรียบเทียบ รายคู่เพิ่มเติมด้วยวิธีของเซฟเฟ ผลการศึกษาพบว่า 1.คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 78 มีอายุระหว่าง 21-25 ปี ร้อยละ52.1 กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 ร้อยละ34.1 มาจากคณะบริหารธุรกิจ ร้อยละ27.8 และมีการติดต่อขอใช้บริการ 1-3 ครั้ง ในภาคการศึกษา ร้อยละ 65.9 2. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยด้านบริการวิชาการเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านเทคโนโลยี และด้านผู้ให้บริการตามลำดับ 3 ผลการทดสอบ สมมติฐาน พบว่า นักศึกษาที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านชั้นปี แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ที่เหลือ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกันทุกๆ ด้าน

อรรถวุฒิ ดัชนีวิทย (2550) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย” ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า

1. ข้าราชการกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ส่วนใหญ่มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง
2. สถานภาพของข้าราชการกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา อายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และการได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00

วรางคณา ชาญศิริวัฒน์ (2545) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการ ทำงานของเจ้าหน้าที่ในโรงเรียนหัวไทรบำรุงราช จังหวัด นครศรีธรรมราชการ พบว่า มีระดับ ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และทุกปัจจัยที่ศึกษาทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ได้แก่ ปัจจัย

ความก้าวหน้าของงาน นโยบายการบริหารงานขององค์กร ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล การบังคับบัญชา ลักษณะงานที่ปฏิบัติ แนวทางการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน ตามลำดับ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานมีเพียง 3 ปัจจัย เรียงลำดับดังนี้ ความก้าวหน้าของงาน นโยบายการบริหารงานขององค์กร ผลตอบแทน และประโยชน์เกื้อกูล ซึ่งเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ กลุ่มอายุ จำนวนครั้งในการให้บริการ ความพึงพอใจในการให้บริการ ไม่มีความแตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามระดับตำแหน่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กู่ศักดิ์ สารวิดิพันธ์ (2538, หน้า 94 – 103) วิจัยเรื่องความพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ศิษย์เก่า และครูที่มีต่อการบริหารงาน โรงเรียนกรุงเทพคริสเตียนวิทยาลัย พบว่าผู้ปกครองนักเรียนศิษย์เก่า และครูมีความพอใจต่อการบริหารงานของโรงเรียนในด้านวิชาการ ด้านครูผู้สอน ด้านสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของโรงเรียน ด้านพฤติกรรมนักเรียนและด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครองอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ความพอใจของผู้ปกครองที่มีอาชีพต่างกันต่อการบริหารโรงเรียน โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันความพอใจของศิษย์เก่าที่จบการศึกษา ระหว่างปีการศึกษา 2521 – 2528 กับศิษย์เก่าที่จบระหว่างปีการศึกษา 2529 – 2536 ต่อการบริหารโรงเรียน โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ความพอใจของครูที่ปฏิบัติหน้าที่การบริหารและสอนกับครูที่ทำหน้าที่สอนอย่างเดียว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วสิน ปาลเดชาพงษ์ (2539, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อโรงเรียนอนุบาลเอกชน: กรณีศึกษาโรงเรียนอนุบาลก้องหล้า กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจดังนี้ 1) จัดการเรียนการสอนโดยเน้นวิชาการให้นักเรียนอ่านออกเขียนได้ 2) จัดมุมการเรียนรู้ต่าง ๆ ขึ้นในห้องเรียน 3) จัดหาครูที่มีอายุระหว่าง 20 – 40 ปี และควรผ่านการอบรมหรือศึกษาด้านการอนุบาลมา โดยเฉพาะและจัดที่เลี้ยงให้กับเด็กในแต่ละชั้นเรียน 4) รายงานผลพัฒนาการของนักเรียนทุกครั้งติดต่อกับผู้ปกครองทั้งทางจดหมายและโทรศัพท์ และผู้ปกครองนักเรียนมีความต้องการให้โรงเรียนดำเนินการดังนี้ จัดให้มีอุปกรณ์และสื่อการสอนต่าง ๆ เพียงพอกับความต้องการของนักเรียน มีสิ่งแวดล้อมที่ดี ร่มรื่น มีห้องเฉพาะสำหรับวิชาต่าง ๆ ติดตั้งเครื่องปรับอากาศในห้องเรียน และมีสถานที่ตั้งอยู่ในชุมชนการคมนาคมสะดวกและมีการพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้ปกครองและโรงเรียนปีละ 1 ครั้ง

ฉวีวรรณ เจริญลาภ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความเห็นของครูและผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลไพศาลี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า

1. การบริหารโรงเรียนเทศบาลตำบลไพศาลี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 ตามความคิดเห็นของครู ใน 4 ด้าน คือ

- 1.1) ด้านการบริหารงานวิชาการ 1.2) ด้านการบริหารงานงบประมาณ 1.3) ด้านการบริหารงานบุคคล และ 1.4) ด้านการบริหารงานทั่วไป โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านการบริหารงานวิชาการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ในขณะที่ความคิดเห็นของผู้ปกครอง นักเรียนมีค่าเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีด้านการบริหารงบประมาณมี ค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ
2. การบริหารงาน โรงเรียนใน 4 ด้านตามความคิดเห็นของครูและผู้ปกครอง นักเรียน โรงเรียน ในเขตเทศบาลตำบลไพศาลี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครสวรรค์เขต 3 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
 3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูต่อการบริหาร โรงเรียน ในเขตเทศบาล ตำบลไพศาลี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 เมื่อจำแนก ตามอายุและระดับ การศึกษา โดยภาพรวม พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05
 4. การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงาน โรงเรียน ในเขต เทศบาลตำบล ไพศาลี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์เขต 3 เมื่อจำแนกตามอายุ และอาชีพ โดยภาพรวมพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ระดับการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาท สำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการให้ครู นักเรียนผู้ปกครอง และชุมชนเกิดความพึงพอใจต่อการ บริหาร โรงเรียน เพราะต้องเอาใจใส่ กระตือรือร้นส่งเสริมสนับสนุนประสานความร่วมมือในทุกฝ่าย ก่อให้เกิดคุณภาพและเป็นที่ยิ่งประสงค์ของผู้ปกครองนักเรียน ควรให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมใน กิจกรรมต่าง ๆ ของ โรงเรียน เช่นการสร้างกฎระเบียบของโรงเรียนการให้บริการอย่างรวดเร็วการให้ ข้อมูลข่าวสารการทำงานเป็นทีมระหว่างผู้ปกครอง กับครู และร่วมกันวางแผนการจัดการศึกษา ให้ สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน ประสานกับทุกฝ่ายเพื่อให้จัดการเรียนการสอนให้ได้คุณภาพ และมีผลสัมฤทธิ์ที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริหาร โรงเรียนจะต้องพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้เรียน บรรลุเป้าหมายเป็นคนเก่ง ดี และมีความสุขเป็นที่พึงพอใจของผู้ปกครองต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยพื้นฐาน โดยทำการวิจัยจากตัวอย่างของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

- 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3 วิธีการที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 4 การเก็บและรวบรวมข้อมูล
- 5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากร ประชากรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ระดับปริญญาตรี จำนวน 9 คณะ

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ตัวแทนนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ระดับปริญญาตรี จำนวน 9 คณะ

คัดเลือกโดยการสุ่มจากกลุ่มเป้าหมายทั้งหมดของแต่ละคณะ โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random) โดยให้ขนาดตัวอย่างมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5

2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยจำแนกแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความคิดเห็นของนักศึกษาต่อ

ประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยตนเอง รูปแบบของแบบสอบถามใช้ทั้งการสอบถามแบบปลายปิด การสอบถามแบบปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปี คณะวิชาที่กำลังศึกษา และจำนวนครั้งที่มาติดต่อในช่วงภาคการศึกษา ซึ่งเป็นคำถามในลักษณะนามบัญญัติ (Nominal) โดยมีคำตอบให้เลือกแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices) ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามข้อมูลด้านความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการดำเนินการ ด้านลักษณะการให้บริการ ด้านบริหารการดำเนินงาน และด้านเทคโนโลยี ซึ่งเป็นคำถามในลักษณะมาตราวัดเรียงลำดับ (Ordinal) โดยวัดแบบ Category Scales มาปรับใช้แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับเห็นด้วยมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับเห็นด้วยมาก	4	คะแนน
ระดับเห็นด้วยปานกลาง	3	คะแนน
ระดับเห็นด้วยน้อย	2	คะแนน
ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด	1	คะแนน

โดยมีหลักเกณฑ์ในการวัดความเห็นด้วย ดังนี้

มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด	ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00
มีความเห็นด้วยในระดับมาก	ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20
มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40
มีความเห็นด้วยในระดับน้อย	ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60
มีความเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

จำนวนระดับ 5

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามแบบคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามโดยอิสระ

3 วิธีการที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรง และพิจารณาข้อความให้ชัดเจนเหมาะสมตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

4 การเก็บและรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสำรวจในครั้งนี้ ช่วงระยะเวลาเดือนมกราคม 2552

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกคน
2. ผู้วิจัยติดตามรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามได้ครบ 400 ชุด ตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้แล้ว ทางผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม คัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก จากนั้นนำแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการพรรณนาข้อมูล

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร นำมาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และพิจารณาการกระจายของข้อมูลโดยใช้สถิติส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร” ผู้วิจัยได้นำข้อมูลตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 400 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและความน่าเชื่อถือแล้ว มาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ไว้ 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	217	54.25
หญิง	157	39.25
Missing	26	6.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 4.1 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 217 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.25 และเป็นเพศหญิง จำนวน 157 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.25

ตาราง 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
17-21 ปี	374	93.50
22-26 ปี	15	3.75
27-31 ปี	1	0.25
มากกว่า 32 ปี	0	0.00
Missing	10	2.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 4.2 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 17-21 ปี จำนวน 374 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.50 สำหรับช่วงอายุที่กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามมีจำนวนน้อยที่สุด คือ มากกว่า 32 ปี เนื่องจากไม่มีกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	156	39.00
ชั้นปีที่ 2	87	21.75
ชั้นปีที่ 3	68	17.00
ชั้นปีที่ 4	62	15.50
ชั้นปีที่ 5	0	0.00
Missing	27	6.75
รวม	400	100.00

จากตาราง 4.3 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่างศึกษา
ชั้นปีที่ 1 จำนวน 156 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.00 สำหรับชั้นปีที่กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามมีจำนวน
น้อยที่สุดคือชั้นปีที่ 5 เนื่องจากไม่มีกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะวิชาที่กำลังศึกษา

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
คณะศิลปศาสตร์	36	9.00
คณะวิทยาศาสตร์	39	9.75
คณะบริหารธุรกิจ	54	13.50
คณะวิศวกรรมศาสตร์	41	10.25
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	43	10.75
คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอฯ	38	9.50
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	46	11.50
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	38	9.50
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	37	9.25
Missing	28	7.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 4.4 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่กำลังศึกษาคณะ
บริหารธุรกิจ จำนวนราย 54 คิดเป็นร้อยละ 13.50 สำหรับคณะวิชาศึกษาที่กลุ่มตัวอย่างตอบ
แบบสอบถามมีจำนวนน้อยที่สุด คือ คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.00

ตาราง 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อในช่วงภาคการศึกษา

อายุราชการ	จำนวน	ร้อยละ
1-3 ครั้ง	243	60.75
4-6 ครั้ง	88	22.00
มากกว่า 7 ครั้ง	41	10.25
ไม่เคยติดต่อ	2	0.50
Missing	26	6.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 4.5 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่มาติดต่อในช่วงภาคการศึกษาครั้งละ 1-3 ครั้ง จำนวน 243 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.75 สำหรับจำนวนครั้งติดต่อที่กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามมีจำนวนน้อยที่สุด คือ ไม่เคยติดต่อเลย จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.50

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของ กลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตาราง 4.6 แสดงระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและ
ประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการดำเนินการ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1 สมัครเรียนผ่าน web มหาวิทยาลัย ได้อย่างสะดวก	3.34	0.87	ปานกลาง
2 การอำนวยความสะดวกการรับสมัครนักศึกษาเข้าศึกษาต่อ	3.31	0.84	ปานกลาง
3 การให้บริการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่รวดเร็ว	3.43	0.87	มาก
4. ขั้นตอนการขอจัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษารวดเร็ว	3.32	0.91	ปานกลาง

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
5. ขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนทาง Internet ง่าย	3.38	1.02	ปานกลาง
6. ความรวดเร็วและถูกต้องของการตรวจสอบผลการลงทะเบียน	3.27	0.86	ปานกลาง
7. การจัดทำคู่มือลงทะเบียนเรียน ตารางเรียน และตารางสอบตามความต้องการ	3.17	0.72	ปานกลาง
8. มีการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้ใช้บริการในการลงทะเบียนเรียนเป็นอย่างดี	3.22	0.82	ปานกลาง
9. ขั้นตอนการขอ-รับหนังสือสำคัญทางการศึกษามีความรวดเร็วเหมาะสม	3.06	0.84	ปานกลาง
10. ขั้นตอนในการยื่นคำร้องต่างๆ ของนักศึกษาเกี่ยวกับการขอสำเร็จการศึกษารวดเร็ว	3.28	0.83	ปานกลาง
11. ความถูกต้องในการออกหนังสือสำคัญทางการศึกษา	3.18	0.82	ปานกลาง
12. แบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความชัดเจน	3.38	0.73	ปานกลาง
รวม	3.28	0.84	ปานกลาง

จากตาราง 4.6 สรุปได้ว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่ม ทะเบียนและประมวลผลด้านการดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยทางด้าน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3อันดับแรกคือ การให้บริการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.43 สำหรับรองลงมาคือ ขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนทาง Internet ง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.38 และแบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.38 สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนการขอ-รับหนังสือสำคัญทางการศึกษามีความรวดเร็วเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.06

ตาราง 4.7 แสดงระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและ
ประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านลักษณะการให้บริการ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
13. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและกระตือรือร้น	3.04	0.83	ปานกลาง
14. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถที่จะตอบปัญหาของ ท่านอย่างชัดเจน	3.28	0.87	ปานกลาง
15. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ให้ความสนใจ นักศึกษาผู้รับบริการเป็นอย่างดี	3.15	0.79	ปานกลาง
16. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ ให้บริการ	3.11	0.85	ปานกลาง
รวม	3.15	0.84	ปานกลาง

จากตาราง 4.7 สรุปได้ว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของ
ของกลุ่ม ทะเบียนและประมวลผลด้านลักษณะการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยทางที่มี
ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถที่จะตอบปัญหาของท่านอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย
3.28 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ให้ความสนใจนักศึกษาผู้รับบริการเป็นอย่างดี มี
ค่าเฉลี่ย 3.15 สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการมีมนุษย
สัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ย 3.04

ตาราง 4.8 แสดงระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการบริหารการดำเนินงาน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
17. เวลาที่เปิดให้บริการเหมาะสม	3.48	1.02	มาก
18. ที่ตั้งของกลุ่มทะเบียนและประมวลผลเหมาะสมสะดวกต่อการมาติดต่อ	3.43	0.96	มาก
19. มีการจัดที่นั่งพักรอไว้อย่างเพียงพอ	2.87	0.87	ปานกลาง
20. สภาพแวดล้อมภายในมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	3.15	0.92	ปานกลาง
21. สถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วน และสะดวกต่อการติดต่อ	3.22	0.94	ปานกลาง
22. มีการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์อธิบายขั้นตอนการขอรับบริการไว้ชัดเจน	3.17	0.98	ปานกลาง
23. มีการจัดสถานที่แจ้งข่าวสารข้อมูลการเรียน การสอน และการบริการตลอดเวลา	3.34	0.84	ปานกลาง
24. บรรยากาศการติดต่อโดยทั่วไปมีความเป็นกันเองไม่เคร่งเครียด	3.41	0.89	มาก
รวม	3.26	0.93	ปานกลาง

จากตาราง 4.8 สรุปได้ว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผลด้านการบริหารการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ เวลาที่เปิดให้บริการเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.48 รองลงมาคือ ที่ตั้งของกลุ่มทะเบียนและประมวลผลเหมาะสมสะดวกต่อการมาติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.43 และบรรยากาศการติดต่อโดยทั่วไปมีความเป็นกันเองไม่เคร่งเครียด มีค่าเฉลี่ย 3.41 สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการจัดที่นั่งพักรอไว้อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.8

ตาราง 4.9 แสดงระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและ
ประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านเทคโนโลยี

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
25. อุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีความพร้อม ทันสมัย สมบูรณ์	3.68	1.03	มาก
26. สามารถหาข้อมูลต่างๆ บน web ได้อย่างรวดเร็ว	2.62	0.74	ปาน กลาง
27. ระบบ web ของสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีความทันสมัย	2.42	0.71	น้อย
28. ตรวจสอบผลการเรียนแต่ละภาคการศึกษาได้อย่างถูกต้อง	3.24	0.84	ปาน กลาง
29. สามารถค้นหาห้องเรียน และห้องสอบได้ผ่าน web ได้อย่างรวดเร็ว	2.46	0.73	น้อย
30. ตรวจสอบจำนวนค่าหน่วยกิตที่ใช้ในการลงทะเบียนเรียนผ่าน web ได้อย่างรวดเร็ว	2.35	0.72	น้อย
31. สามารถตรวจรายวิชาการลงทะเบียนได้ผ่าน web ได้อย่างรวดเร็ว	2.54	0.76	น้อย
32. Download แบบฟอร์มต่างๆ ในการขอรับบริการผ่าน web ได้อย่างรวดเร็ว	2.55	0.73	น้อย
33. มีลำดับการให้บริการที่ชัดเจน	2.61	0.78	ปาน กลาง
รวม	2.72	0.78	ปาน กลาง

จากตาราง 4.9 สรุปได้ว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่ม ทะเบียนและประมวลผลด้านเทคโนโลยี อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยทางที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ อุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีความพร้อม ทันสมัย สมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.68 รองลงมาคือ ตรวจสอบผลการเรียนแต่ละภาคการศึกษาได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.24 และสามารถหาข้อมูลต่างๆ บน web ได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 2.62 สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ตรวจสอบจำนวนค่าหน่วยกิตที่ใช้ในการลงทะเบียนเรียนผ่าน web ได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 2.35

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผลสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนด้านการดำเนินการไม่แตกต่างกัน

H₀: นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผลสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการดำเนินการไม่แตกต่างกัน

H₁: นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผลสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการดำเนินการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบของนักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผลสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการดำเนินการ

ประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนฯ ด้านการดำเนินการ	\bar{x}	S.D	F-test	ระดับนัยสำคัญ (Sig.)
มากที่สุด	3.12	0.71	1.45	0.22
มาก	3.24	0.83		
ปานกลาง	3.27	0.87		
น้อย	2.86	0.91		
น้อยที่สุด	2.95	0.88		

จากตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ทดสอบค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน(ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปรากฏว่าค่า F-test มีค่า 1.45 ค่า Sig. = 0.22 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐาน H_0 นั่นคือ นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการ ดำเนินการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกันจะมีระดับความ พึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนด้านลักษณะการให้บริการแตกต่างกัน

H_0 : นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านลักษณะการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านลักษณะการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบของนักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผลสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนด้านลักษณะการให้บริการ

ประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนฯ ด้านลักษณะการให้บริการ	\bar{x}	S.D	F-test	ระดับนัยสำคัญ (Sig.)
มากที่สุด	3.17	0.84	0.39	0.86
มาก	3.08	0.79		
ปานกลาง	3.15	0.88		
น้อย	3.12	0.86		
น้อยที่สุด	3.12	0.83		

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ทดสอบค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน(ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปรากฏว่าค่า F-test มีค่า 0.39 ค่า Sig. = 0.86 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐาน H_0 นั่นคือ นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของ กลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านลักษณะการให้บริการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 3.1 นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการบริหารการดำเนินงานแตกต่างกัน

H_0 : นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของ กลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการบริหารการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของ กลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการบริหารการดำเนินงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบของนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผลสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการบริหารการดำเนินงาน

ประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียน ด้านการบริหารการดำเนินงาน	\bar{x}	S.D	F-test	ระดับนัยสำคัญ (Sig.)
มากที่สุด	3.17	0.97	0.39	0.85
มาก	3.29	0.88		
ปานกลาง	3.26	0.94		
น้อย	3.19	0.91		
น้อยที่สุด	3.25	0.90		

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ทดสอบค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน(ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปรากฏว่าค่า F-test มีค่า 0.39 ค่า Sig. = 0.85 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐาน H_0 นั่นคือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผลสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการบริหารการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผลสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนแตกต่างกัน
สมมติฐานย่อยที่ 4.1 นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะที่ต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผลสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนด้านเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน

H_0 : นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านเทคโนโลยีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบของนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผลสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านเทคโนโลยี

ประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียน ฯ ด้านเทคโนโลยี	\bar{x}	S.D	F-test	ระดับนัยสำคัญ (Sig.)
มากที่สุด	3.17	0.82	0.54	0.27
มาก	3.05	0.88		
ปานกลาง	2.72	0.78		
น้อย	2.43	0.69		
น้อยที่สุด	2.37	0.72		

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ทดสอบค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน(ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปรากฏว่าค่า F-test มีค่า 0.54 ค่า Sig. = 0.27 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐาน H_0 นั่นคือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของ กลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร” เพื่อรับทราบข้อมูล ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ
4. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ระหว่างการศึกษาระดับปริญญาตรี อายุระหว่าง 17-21 ปี และศึกษาอยู่ในคณะบริหารธุรกิจ รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างได้มาติดต่อกับกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนต่อภาคการศึกษาจำนวน 1-3 ครั้ง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ กลุ่มทะเบียนและประมวลผลสำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน

สำหรับข้อมูลด้านความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ กลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นดังต่อไปนี้
ความคิดเห็นระดับปานกลาง ประกอบด้วย

- ด้านการดำเนินการ

- ด้านลักษณะการให้บริการ
- ด้านการบริหารการดำเนินงาน
- ด้านเทคโนโลยี

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์สมมติฐานทางการวิจัย

จากการวิจัยความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการ กลุ่มทะเบียนและประมวล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สามารถพิสูจน์สมมติฐาน และสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

- สมมติฐานที่ 1 จากพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการดำเนินการไม่แตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 2 จากพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านลักษณะการให้บริการไม่แตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 3 จากพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการบริหารการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 4 จากพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน

2. อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง“ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร” ในครั้งนี้ได้ใช้แนวความคิดและรูปแบบการประเมินการให้บริการ มาประยุกต์ใช้เพื่อวัดระดับ

ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการของกลุ่มทะเบียนและประมวลสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และวัดระดับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีต่อการติดต่อ และใช้บริการกลุ่มทะเบียนและประมวลสำนักส่งเสริมวิชาการในปัจจุบัน ซึ่งสามารถอภิปราย ผลการวิจัยได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยเฉพาะความคิดเห็น ทางด้านการดำเนินการในปัจจุบันที่มีความเหมาะสม คือ กลุ่มตัวอย่างที่ติดต่อ หรือ ใช้บริการกับกลุ่ม ทะเบียนและประมวลผลมีความคิดเห็นในระดับมาก เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างค่อนข้างพอใจกับการใช้ บริการ เช่น ความถูกต้องในการออกหนังสือสำคัญทางการศึกษา และแบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ ประกอบการขอรับบริการมีความชัดเจน รวมทั้งขั้นตอนการขอ-รับหนังสือสำคัญทางการศึกษามีความ รวดเร็วเหมาะสม

สำหรับส่วนของการให้บริการการลงทะเบียนผ่าน website กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นใน ระดับปานกลาง เนื่องจากยังขาดความสะดวก และความเร็วในการดำเนินการลงทะเบียน สาเหตุ ของปัญหา อาจมาจากระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ

สำหรับความคิดเห็นด้านลักษณะการให้บริการของของกลุ่มทะเบียนและประมวลผลฯ กลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นระดับมาก เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างค่อนข้างพอใจในการให้บริการของ บุคลากรภายในหน่วยงาน เช่น ความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การเอาใจใส่ในการให้บริการ และให้คำปรึกษารวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการ

ในด้านความคิดเห็นทางด้านการบริหารการดำเนินงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความ คิดเห็นระดับปานกลาง เนื่องจากสภาพแวดล้อมภายในค่อนข้างแออัด ถ้ามีกลุ่มตัวอย่างใช้บริการ จำนวนมาก อาจไม่สามารถให้บริการกับผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งการติดป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ ผู้ใช้บริการไม่สามารถเห็นได้ชัดเจน

ในส่วนของด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมี ความคิดเห็นในระดับปานกลาง เนื่องจากระบบ Website ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน กลุ่มตัวอย่างสามารถดำเนินการค้นหาห้องเรียน ห้องสอบ หรือ ตรวจสอบจำนวนค่าหน่วยกิต ได้ใน ระดับหนึ่ง แต่ยังไม่สามารถให้บริการกับผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเห็นได้ชัดว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง 2 รายการ ได้แก่ ด้านการบริหารการดำเนินการ และด้านเทคโนโลยี

ซึ่งถ้ากลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนต้องการให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูงสุด ควรต้องปรับปรุงด้านการบริหารการดำเนินการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้าน สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานฯ ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ รวมทั้งการคิดป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ให้มีความชัดเจน ผู้ใช้บริการสามารถมองเห็นได้ง่าย และจัดสถานที่ในการให้บริการข่าวสารด้านการเรียน การสอน ให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน อีกหนึ่งปัจจัยที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนต้องพัฒนาการให้บริการแก่นักศึกษา คือ ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี กล่าวคือ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ต้องประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ ให้สามารถอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่นักศึกษาได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นด้านการลงทะเบียนผ่าน Website การตรวจสอบจำนวน หน่วยกิต ห้องเรียน ห้องสอบ รวมทั้งปรับปรุง website ให้มีความทันสมัย สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้

4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

4.1 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระนครเท่านั้น ควรจะศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็น เจ้าหน้าที่ อาจารย์ ผู้สอน เพิ่มเติมด้วย เพื่อรับทราบปัญหา และนำมาแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน

4.2 ควรมีการศึกษาข้อมูลทางด้านความต้องการ และความพึงพอใจในการใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อรับทราบข้อมูลเชิงลึก ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และนโยบายของผู้บริหารในมหาวิทยาลัยฯ ต่อไป



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีติลล. (2529). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ธวการพิมพ์. _____ . (2552). การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: อักษรบัณฑิต.
- กชกร ศุภศรีพันธ์เพ็ญ ; (2548). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต กรุงเทพมหานคร,
- กัลยา วาณิชย์บัญชา การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล กรุงเทพมหานคร ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ ,2543
- เกียรติขจร ไพศาลนันท์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดราชบุรี ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ,2542
- จิตตินันต์ เดชะคุปต์ “เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ” ใน เอกสารการสอนวิชาจิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 8-15นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์, 2544
- จิรพรรณ โพธิ์กำเนิด “กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีอนามัยตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรคจังหวัดศรีสะเกษ” ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2545
- ฉัตรชัย ลอยฤทธิภูมิไกร “การเก็บรวบรวมข้อมูล” ในประมวลสาระชุดวิชาวิทยานิพนธ์หน่วยที่ 9 หน้า 117-147 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ,2546
- ธนาวุฒิ เลิศเอกธรรม “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลมหารนคร” ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,2546
- พิชัย เสี่ยมจิตต์. (2542). การบริหารงานเฉพาะด้านสถาบันการศึกษา. อุบลราชธานี: คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- พิมลจรรยา นามวัฒน์ “หน่วยที่ 9 การจูงใจบุคลากร” ในเอกสารการสอนชุดวิชา การจัดการทรัพยากร นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการใช้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนเข้ามาติดต่อ. วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วีระ ตีมัน “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลกับ
แบบภาวะผู้นำของหัวหน้าสถานีอนามัยในจังหวัดพิจิตร” ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล 2542
- ศราวณี หงิมห้วง “ปัจจัยการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานสาธารณสุขของ
สถานีอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
(สาธารณสุขศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล 2542





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย
ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและ
ประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลพระนคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

2. ข้อมูลที่ท่านตอบจะเก็บไว้เป็นความลับเพื่อใช้ในการวิจัยเท่านั้น ผลสรุปที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

3. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษา

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ

เรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

- | 1 เพศ | | | สำหรับผู้วิจัย |
|--|------------------------------|--|--------------------------|
| () ชาย | () หญิง | | <input type="checkbox"/> |
| 2 อายุ | | | |
| () 17 – 21 ปี | () 22 – 26 ปี | | <input type="checkbox"/> |
| () 27 – 31 ปี | () มากกว่า 32 ปี | | |
| 3 กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปี | | | |
| () ชั้นปีที่ 1 | () ชั้นปีที่ 2 | | <input type="checkbox"/> |
| () ชั้นปีที่ 3 | () ชั้นปีที่ 4 | | |
| () ชั้นปีที่ 5 | | | |
| 4 คณะวิชาที่กำลังศึกษา | | | <input type="checkbox"/> |
| () คณะศิลปศาสตร์ | () คณะวิทยาศาสตร์ | | |
| () คณะบริหารธุรกิจ | () คณะวิศวกรรมศาสตร์ | | |
| () คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม | () คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอฯ | | |
| () คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ | () คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน | | |
| () คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ | | | |
| 5 จำนวนครั้งที่มาติดต่อในช่วงภาคการศึกษา | | | <input type="checkbox"/> |
| () 1 – 3 ครั้ง | () 4 – 6 ครั้ง | | |
| () มากกว่า 7 ครั้ง | () ไม่เคยติดต่อเลย | | |

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง

การบริการ	ระดับความเห็นด้วย					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านการดำเนินการ						
1. สมัครเรียนผ่าน web มหาวิทยาลัยฯ ได้อย่างสะดวก						
2. การอำนวยความสะดวกการรับสมัครนักศึกษาเข้าศึกษาต่อ						
3. การให้บริการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่รวดเร็ว						
4. ขั้นตอนการขอจัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษารวดเร็ว						
5. ขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนทาง Internet ง่าย						
6. ความรวดเร็วและถูกต้องของการตรวจสอบผลการลงทะเบียน						
7. การจัดทำคู่มือลงทะเบียนเรียน ตารางเรียน และตารางสอบตรงตามความต้องการ						
8. มีการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้มาใช้บริการในการลงทะเบียนเรียนเป็นอย่างดี						
9. ขั้นตอนการขอ-รับหนังสือสำคัญทางการศึกษามีความรวดเร็วเหมาะสม						
10. ขั้นตอนในการยื่นคำร้องต่าง ๆ ของนักศึกษาเกี่ยวกับการขอสำเร็จการศึกษารวดเร็ว						
11. ความถูกต้องในการออกหนังสือสำคัญทางการศึกษา						
12. แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความชัดเจน						

การบริการ	ระดับความเห็นด้วย					สำหรับ ผู้วิจัย
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
ลักษณะการให้บริการ						
13.เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและ กระตือรือร้น						
14.เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถที่จะตอบ ปัญหาของท่านได้อย่างชัดเจน						
15.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ให้ความ สนใจนักศึกษาผู้รับบริการเป็นอย่างดี						
16.เจ้าหน้าที่ที่มีความตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอ ต่อหน้าที่ที่ให้บริการ						
ด้านบริหารการดำเนินงาน						
19.เวลาที่เปิดให้บริการเหมาะสม						
20.ที่ตั้งของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล เหมาะสมสะดวกต่อการมาติดต่อ						
21.มีการจัดที่นั่งพักรอไว้เพียงพอ						
22.สภาพแวดล้อมภายในมีความสะอาดและเป็น ระเบียบ						
23.สถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วน และสะดวก ต่อการติดต่อ						
24.มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์อธิบายขั้นตอน การขอรับบริการไว้ชัดเจน						
25.มีการจัดสถานที่แจ้งข่าวสาร ข้อมูลการเรียน การสอน และการบริการตลอดเวลา						
25.บรรยากาศการติดต่อโดยทั่วไปมีความเป็น กันเอง ไม่เคร่งเครียด						

การบริการ	ระดับความเห็นด้วย					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านเทคโนโลยี						
27.อุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีความพร้อม ทันสมัย สมบูรณ์						
28.สามารถหาข้อมูลต่าง ๆ บนเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว						
29.ระบบ web ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีความทันสมัย						
30.ตรวจสอบผลการเรียนแต่ละภาคการศึกษาได้อย่างถูกต้อง						
31.สามารถค้นหาห้องเรียน และห้องสอบได้ผ่าน web ได้อย่างรวดเร็ว						
32.ตรวจสอบจำนวนค่าหน่วยกิตที่ใช้ในการลงทะเบียนเรียน ผ่าน web ได้อย่างรวดเร็ว						
33. สามารถตรวจรายวิชาการลงทะเบียนได้ผ่าน web ได้อย่างรวดเร็ว						
34.Download แบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการ ผ่าน web ได้อย่างรวดเร็ว						
35.มีลำดับการให้บริการที่ชัดเจน						

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....



ประวัติย่อคณะผู้วิจัย

ประวัติคณะผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการวิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาวจริยา สุดกระโทก
(ภาษาอังกฤษ) MISS.JARIYA SUDKRATHOK
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3-3099-01073-99-7
3. ตำแหน่งปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
4. หน่วยงานที่อยู่ติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และ E-mail
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
399 ถนนสามเสน แขวงวชิรพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
โทรศัพท์ 0- 282-9009-15 ต่อ 6301-4
โทรสาร 0- 282-9009-15 ต่อ 6303
E-mail : kapolo_ying@hotmail.com
5. ประวัติการศึกษา
บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



ผู้ร่วมการวิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาวนิษฐา วิชัยดิษฐ์
(ภาษาอังกฤษ) MISS.KHANITTA VICHADIT
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3-8016-00350-14-1
3. ตำแหน่งปัจจุบัน :เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
4. หน่วยงานที่อยู่ติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และ E-mail
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
399 ถนนสามเสน แขวงวชิรพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
โทรศัพท์ 0- 282-9009-15 ต่อ 6301-4
โทรสาร 0- 282-9009-15 ต่อ 6303
E-mail : nikkyjan@hotmail.com
5. ประวัติการศึกษา
บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



ผู้ร่วมการวิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นายณัฐภณ สุเมธธิกม
(ภาษาอังกฤษ) MR.NATTAPON SUMATHATHIKOM
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3-1013-00600-02-4
3. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ ระดับ 5
6. หน่วยงานที่อยู่ติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และ E-mail
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
399 ถนนสามเสน แขวงวชิรพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
โทรศัพท์ 0- 282-9009-15 ต่อ 6212
E-mail : tourtor@hotmail.com
7. ประวัติการศึกษา
ค.บ. (ครุศาสตร์) สถาบันราชภัฏจันทรเกษม
กศ.ม. (ศึกษาศาสตร์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

