



## รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การศึกษาการดำเนินงานของงานวิชาการ และงานทะเบียนและวัดผล  
วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
Study of Operations on The Academic, The Registration and Evaluation,  
Thai Traditional Medicine College, Rajamangala  
University of Technology Thanyaburi

สุดารัตน์ สิทธิ  
วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย

ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ประจำปี 2563

ชื่อโครงการวิจัย	การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานวิชาการและงานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผู้วิจัย	นางสาวสุภารัตน์ สิทธิ
ตำแหน่ง	นักวิชาการศึกษา
ปี พ.ศ.	2563

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และเพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนางานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่รับบริการงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล ปีการศึกษา 2563 จำนวน 200 คน จำแนกเป็นนักศึกษา จำนวน 175 คน อาจารย์ จำนวน 15 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 10 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open Question) โดยมีความเชื่อมั่น 0.98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า พบว่า กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.83$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.95$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.83$ ) ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.88$ ) และด้านแผนปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.90$ ) และผลการศึกษาด้านแนวทางการพัฒนา พบว่า ควรมี Flow chart ของงานต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ สถานที่ตั้งยังไม่เหมาะสม ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี และควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์แผนปฏิบัติงาน

**คำสำคัญ :** การศึกษาการดำเนินงาน, งานวิชาการ, งานทะเบียนและวัดผล

Research Project	Study of Operations on The Academic, The Registration and Evaluation, Thai Traditional Medicine College, Rajamangala University of Technology Thanyaburi
Author	Miss. Sudarut Sitthi
Position	Academic studies
Year	2020

## ABSTRACT

The objectives of this study were to study the operation of academic work, and to study the guidelines for the development of academic work of the Registration and Measurement Unit at the Thai Traditional Medicine College, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. This research studied 200 subjects, which consisted of 175 students, 15 faculty members, and 10 staff members, who received assistance from the registration and measurement unit in 2020. The sample size was calculated according to Tarc Yamane. The research instrument was a valuation questionnaire, and structured interview with open-ended questions and confidence level of 0.98. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, and standard deviations.

The findings showed that satisfaction levels of service processes and procedures was high ( $\bar{x}=3.83$ ), satisfaction of service personnel was high ( $\bar{x}=3.95$ ), satisfaction of facilities was high ( $\bar{x}=3.83$ ), satisfaction of service quality was high ( $\bar{x}=3.88$ ), and satisfaction of action plan was high ( $\bar{x}=3.90$ ). The results of the study on improvement guidelines found that flow charts for various tasks should be published, the number of staff is insufficient, the location is unsuitable and more facilities should be added for users. However, the quality of service is currently at a good level, and more channels could be added to publicize the unit's action plan.

**Keywords :** Study of Operations, Academic, Registration and Evaluation.

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัย เรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานวิชาการ และงานทะเบียนและ  
วัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุน  
ส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563 สำเร็จลุล่วงได้ด้วย  
ความตั้งใจและมุ่งมั่นในงานที่รับผิดชอบของผู้วิจัยด้วยกำลังใจจากผู้อยู่รอบข้างใกล้ชิดและพลังอำนาจของ  
การระลึกถึงครูอาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้จึงเป็นพลังให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ

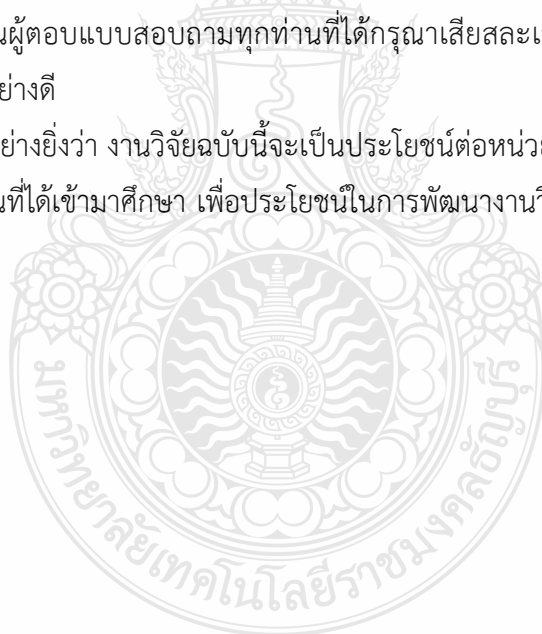
ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาตรวจสอบการสร้างเครื่องมือในการวิจัยพร้อมให้คำแนะนำ  
อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ในการสร้างเครื่องมือและสนับสนุนในงานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ดร.สิริภัทร ชัมฒพงษ์ ผู้อำนวยการวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย ที่ให้ความ  
อนุเคราะห์ในการใช้สถานที่และเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ในการดำเนินโครงการวิจัย เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการ  
ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ผู้ที่เกี่ยวข้อง และยินดีรับ  
ฟังคำแนะนำจากทุกท่านที่ได้เข้ามาศึกษา เพื่อประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัยต่อไป

สุดารัตน์ สิริทิ



## สารบัญ

บทที่	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ข
กิตติกรรมประกาศ .....	ค
บทที่ 1 บทนำ .....	9
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	9
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา .....	3
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	6
2.1 ความหมาย ขอบเขตงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล .....	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ .....	12
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	12
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ .....	17
2.5 บริบทของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย .....	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	30
3.1 วิธีการศึกษา .....	30

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	40
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	44
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์.....	48
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์.....	49
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	56
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	56
5.2 แนวทางการพัฒนางานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล.....	57
5.3 อภิปรายผล.....	58
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัย .....	60
บรรณานุกรม.....	62
ภาคผนวก .....	66
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม .....	67
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์ (Focus group).....	73
ภาคผนวก ค การตรวจสอบเครื่องมือ .....	77
ภาคผนวก ง ประวัติผู้วิจัย .....	79
ประวัติผู้วิจัย .....	80

## สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 สีประจำวิทยาลัยและต้นไม้ประจำคณะ .....25



## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	31
ตารางที่ 2 ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนนักศึกษา.....	32
ตารางที่ 3 ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนนักศึกษาแต่ละชั้นปี .....	32
ตารางที่ 4 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง อาจารย์ เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน และนักศึกษา.....	40
ตารางที่ 5 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	41
ตารางที่ 6 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ.....	41
ตารางที่ 7 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกอาจารย์และสายสนับสนุน .....	42
ตารางที่ 8 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกนักศึกษาตามหลักสูตร .....	42
ตารางที่ 9 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกนักศึกษาตามชั้นปี.....	43
ตารางที่ 10 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ของการใช้บริการ .....	43
ตารางที่ 11 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล .....	44
ตารางที่ 12 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ .....	44



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 13 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....	45
ตารางที่ 14 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก .....	46
ตารางที่ 15 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล ด้านคุณภาพการให้บริการ .....	46
ตารางที่ 16 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล ด้านแผนปฏิบัติงาน .....	47
ตารางที่ 17 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของผู้ให้สัมภาษณ์ จำแนกตามเพศ สถานภาพ .....	48
ตารางที่ 18 ตารางแสดงความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน .....	49
ตารางที่ 19 ตารางแสดงความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ อาจารย์ .....	51
ตารางที่ 20 ตารางแสดงความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ นักศึกษา .....	53

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ	หน้า
แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย.....	21
แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างการแบ่งกลุ่มงานและภาระงานภายในสำนักงานคณบดี.....	22
แผนภูมิที่ 3 โครงสร้างการบริหารราชการภายใน วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย.....	23
แผนภูมิที่ 4 โครงสร้างการบริหารราชการภายใน ฝ่ายวิชาการและวิจัย.....	24



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดตั้งขึ้นเพื่อการส่งเสริม สนับสนุน และกำกับ การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ การวิจัยและการสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อให้การพัฒนาประเทศเท่าทันการเปลี่ยนแปลงโลก มีหน้าที่สนับสนุนการขับเคลื่อนการปฏิรูปการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ในกระทรวงให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท แผนด้านการอุดมศึกษา แผนด้านวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมของประเทศ และแผนอื่น ๆ ส่งเสริม การศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศ จัดการศึกษาตลอดชีวิต จัดทำมาตรฐานการอุดมศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา จัดทำฐานข้อมูลการ อุดมศึกษา รวมทั้งวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว เพื่อให้สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการ พัฒนาการอุดมศึกษา สนับสนุนการกำกับ ตรวจสอบติดตามและประเมินผลตามมาตรฐาน (กระทรวงการ อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2563)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นสถาบันอุดมศึกษา ที่มีบทบาทส่งเสริมและ สนับสนุน ด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่ เน้นการปฏิบัติ ทำการสอน ทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แก่สังคม ทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2563)

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นหน่วย ให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการด้านวิชาการ การจัดการเรียนการสอน ให้กับอาจารย์ นักศึกษา กำกับ ดูแลนักศึกษาตั้งแต่การรับสมัครรับเข้าศึกษา ตลอดจนสำเร็จการศึกษา และเป็นแหล่งข้อมูลทางด้าน การศึกษา แก่มหาวิทยาลัย คณะ หลักสูตร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปกำหนดนโยบาย และวางแผนการบริหารงานด้านการศึกษา การบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เช่น การให้คำแนะนำ การตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับการเรียน การสอน การให้ความช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับ การเรียน การประสานเกี่ยวกับงานวิชาการกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอก อาจารย์ นักศึกษา หลักสูตร ตลอดจนงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2563)

งานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล เป็นกลุ่มงานหนึ่งที่อยู่ภายใต้ฝ่ายวิชาการและวิจัย วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีบทบาทหน้าที่หลักในให้บริการงาน ด้านการศึกษา การให้คำแนะนำ การตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับการเรียนการสอน แก่อาจารย์ นักศึกษา หรือ บุคคลภายนอก การให้ความช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับงานทะเบียนและวัดผล การประสานงานกับ หน่วยงานภายในและภายนอก ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และยังรวบรวมข้อมูลการจัดการเรียน การสอนของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย เพื่อใช้ในการกำหนดนโยบาย และวางแผนการบริหารงานด้าน การศึกษา โดยงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล ที่ผ่านมามีการให้บริการเหล่านี้ยังไม่มีระบบการทำงาน และขั้นตอนที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึงและรวดเร็ว ทันเวลา ทันสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นการหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของงานวิชาการและงานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยศึกษาในส่วนของ การให้บริการ ขั้นตอนในการดำเนินงาน ความสะดวกและรวดเร็ว เอกสาร การติดต่อประชาสัมพันธ์งานด้านวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล เพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้าไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา งาน ให้เกิด ประโยชน์สูงสุดต่องานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาการดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์ แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.2 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนางานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์ แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

### 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาวิจัย ดังนี้

#### 1.3.1 เนื้อหาของการศึกษา

เป็นการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ที่มีต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการติดต่อประสานงานและการประชาสัมพันธ์ และด้านแผนการปฏิบัติงาน/แผนการดำเนินงาน

#### 1.3.2 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2563 จำนวน 200 คน

### 1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย เรื่องการศึกษา การดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

การดำเนินงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย 3 ด้าน

1. ด้านการให้บริการของบุคลากรและเจ้าหน้าที่
2. ด้านขั้นตอนการติดต่อประสานงานและการประชาสัมพันธ์
3. ด้านการปฏิบัติงาน/แผนการดำเนินงาน

แนวทางการดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 การศึกษาการดำเนินงาน หมายถึง ความพึงพอใจของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในการให้บริการ ใน 3 ด้าน ด้านการให้บริการของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการติดต่อประสานงานและการประชาสัมพันธ์ และด้านแผนการปฏิบัติงาน/แผนการดำเนินงาน

1.5.2 งานวิชาการ หมายถึง งานที่ดูแลรับผิดชอบ งานสารบรรณฝ่ายวิชาการและวิจัย งานทะเบียนหนังสือรับ-หนังสือส่ง งานการจัดการเรียนการสอนและสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน งานเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้บริการสนับสนุนหลักสูตร สาขาวิชา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยฯ และหน่วยงานภายนอกในการดำเนินงานด้านวิชาการ

1.5.3 งานทะเบียนและวัดผล หมายถึง งานดูแลรับผิดชอบ การบริหารจัดการตารางเรียน ตารางสอน การดูแลระบบทะเบียนนักศึกษา ร่วมกับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ตลอดจนการให้บริการนักศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้อง

1.5.4 อาจารย์ หมายถึง อาจารย์ประจำสายวิชาการ ตำแหน่งข้าราชการ ตำแหน่งพนักงาน มหาวิทยาลัย ที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2563

1.5.5 เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2563

1.5.6 นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาภาคปกติ ชั้นปีที่ 1 ปี 2 ปี 3 และปี 4 ที่กำลังศึกษาใน วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2563

1.5.7 การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน,2555)

1.5.8 แผนการปฏิบัติงาน หมายถึง แผนที่กำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางในการทำงาน

1.5.9 ประสานงานและการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กร หรือ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานหรือองค์กร

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบข้อคิดเห็นของผู้ที่มาใช้บริการงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

1.6.2 นำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาการดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 ความหมาย ขอบเขตงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดด้านประสิทธิภาพ
- 2.5 บริบทของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ความหมาย ขอบเขตงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล

##### 2.1.1 งานวิชาการ

งานวิชาการเป็นกลุ่มงานที่มีความจำเป็นและความสำคัญต่อการจัดการศึกษาในสถานศึกษาทุกระดับ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายงานวิชาการไว้ดังนี้

ธีรพล ชัยการนาวิ (2547) ได้กล่าวว่า งานวิชาการ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทในโรงเรียนที่มีผลเกี่ยวกับการปรับปรุง พัฒนา การเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด งานวิชาการ เป็นงานหลักของการบริหารสถาบันไม่ว่าสถาบันจะเป็นประเภทใด ซึ่งงานวิชาการคือหัวใจหลักของสถานศึกษาที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกระดับของสถานศึกษา ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องโดยตรง หรือทางอ้อมก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน

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

ฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยการอาชีพพนัสนิคม (2564) งานวิชาการเป็นงานหลักที่สำคัญของสถานศึกษา หน่วยงานทางการศึกษาหรือสถานศึกษาจำเป็นต้องปฏิบัติงานวิชาการให้มีความชัดเจนและมีความแข็งแกร่ง



พลับพลึง พลับพลึง สีชมพู (2555) กล่าวว่า งานวิชาการถือว่าเป็นหัวใจของการบริหารการศึกษา เพราะจุดมุ่งหมายของสถานศึกษาก็คือ การจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ ซึ่งขึ้นอยู่กับงานวิชาการทั้งสิ้น งานวิชาการเป็นกิจกรรมการจัดการเกี่ยวกับงานด้านหลักสูตร การนำหลักสูตรไปใช้ แบบเรียน งานการเรียนการสอน งานสื่อการเรียนการสอน งานวัดผลและประเมินผล งานห้องสมุด งานนิเทศการศึกษา งานวางแผนการศึกษา และงานประชุมอบรมทางวิชาการ เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนบรรลุจุดมุ่งหมายของการศึกษาที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูง

พิสพงษ์ วงพระจันทร์ (2554) ได้กล่าวว่า ขอบข่ายงานวิชาการมีการครอบคลุมงานหลายด้านที่เป็นปัจจัยสำคัญ และเป็นงานสำคัญของสถาบันการศึกษาซึ่งจะควบคุมกิจกรรมทุกชนิดที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอน

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

#### 2.1.2 งานทะเบียนและวัดผล

(โรงเรียนบางสะพานน้อย, 2564) งานทะเบียนวัดผลเป็นงานที่สามารถให้ข้อมูลมาพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะตามเป้าหมายของหลักสูตร เพราะการวัด และประเมินผล จะทำให้ครูผู้สอนสามารถรู้ถึงการพัฒนาของนักเรียนว่ามีความรู้ความสามารถตามที่หลักสูตรกำหนดให้หรือไม่ ดังนั้นงานวัดและประเมินผลจึงมีความละเอียดอ่อน มีกระบวนการในการทำงานมากพอสมควรและจะต้องอาศัยข้อมูลประกอบในการพิจารณาหลาย ๆ วิธีการ ซึ่งประกอบด้วยงานต่าง ๆ ดังนี้

1. จัดทำแผนงาน โครงการ กิจกรรม และปฏิทินปฏิบัติงานของงานวัดผล และประเมินผลทางการศึกษา
2. กำหนดระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการวัดผลและประเมินผลของสถานศึกษา
3. ให้ความรู้เกี่ยวกับงานวัดผลและประเมินผลการเรียนแก่ครู นักเรียน และผู้ปกครอง
4. พัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผลให้ได้มาตรฐาน
5. ประสานงานจัดทำ จัดเก็บข้อสอบ และดำเนินการในการจัดสอบให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการวัดผลและประเมินผลทางการศึกษา
6. ดำเนินการเกี่ยวกับงานวัดผลและประเมินผลการเรียนตามระเบียบว่าด้วยการวัดผลประเมินผล การเรียนและตามแนวปฏิบัติของสถานศึกษา
7. จัดทำตารางสอบระหว่างภาค ปลายภาคเรียนและตารางการสอบแก้ตัว

8. สํารวจรายชื่อนักเรียนที่มีเวลาเรียนไม่ครบเสนอต่อผู้บริหารสถานศึกษา และประกาศรายชื่อนักเรียนที่ไม่มีสิทธิสอบ

9. ดําเนินการเกี่ยวกับนักเรียนที่ไม่มีสิทธิสอบ หรือมีผลการเรียนไม่ผ่านเกณฑ์

10. ตรวจสอบและรวบรวมแบบบันทึกเวลาเรียนและประเมินผลการเรียนของกลุ่มสาระฯ

11. จัดทําระบบฐานข้อมูลการวัดผลประเมินผลทางการเรียน

12. รวบรวมผลการเรียนทุกรายวิชาของนักเรียน และบันทึกผลในแบบรายงานการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนเป็นรายบุคคล (ปพ.6)

13. ดําเนินการประกาศผลการสอบปลายภาคและการสอบแก้ตัว

14. ประสานงานกับครูที่ปรึกษาในการรายงานผลการเรียนให้ผู้ปกครองนักเรียนรับทราบ

15. จัดทําข้อมูล สถิติ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนแยกตามระดับชั้นและกลุ่มสาระการเรียนรู้เพื่อเป็นข้อมูลในการประชาสัมพันธ์และการพัฒนา

16. ดูแลและประสานงานกับครูผู้สอนและครูที่ปรึกษาในการสรุปผลการประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ การประเมินการอ่าน การคิดวิเคราะห์ และการเขียนสื่อความ การประเมินกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของนักเรียน

17. จัดทําหลักฐานผลการเรียนของนักเรียนทุกระดับชั้น และรายงานผลการเรียนของนักเรียนส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

18. จัดทําและตรวจสอบค่า GPA และ PR ของนักเรียน

19. จัดเทียบโอนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และผลการเรียนจากสถานศึกษาอื่น ตามแนวทางที่หน่วยงานต้นสังกัดกำหนด

20. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลการดำเนินงานของงานวัดผลและประเมินผลการเรียน

21. ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

(โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2564) งานทะเบียน หมายถึง กระบวนการเก็บข้อมูลประวัติส่วนตัว ประวัติการศึกษา สถานภาพทางการศึกษา การจบการศึกษา ทะเบียนหลักสูตรที่จัดการเรียนการสอนในโรงเรียน ทะเบียนรายวิชา งานทะเบียนเป็นงานที่ส่งเสริมงานด้านวิชาการและจัดเป็นงานที่ทำให้ระบบการจัดการเรียนการสอนสามารถดำเนินการลุล่วงไปได้ด้วยดี งานทะเบียนจะมีงานตั้งแต่การเริ่มรับสมัครผู้ที่เข้าศึกษาในสถานศึกษา จนสำเร็จการศึกษา งานฝ่ายทะเบียนจึงเป็นงานที่มีกระบวนการทำงานที่ต่อเนื่องและสอดคล้องกับงานวิชาการ

หน้าที่และความรับผิดชอบของหัวหน้าฝ่ายทะเบียน ดังนี้

1. จัดหาแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในงานทะเบียน
  2. ดำเนินการเกี่ยวกับการรับสมัครนักเรียน การตรวจหลักฐานต่าง ๆ
  3. ดำเนินการขึ้นทะเบียนเป็นนักเรียน
  4. ประสานกับเจ้าหน้าที่การเงิน อาจารย์ ที่ปรึกษา ครูผู้สอนและผู้ที่เกี่ยวข้อง
  5. ทำบัตรประจำตัวนักเรียน
  6. รับผลการประเมิน ผลการเรียนประจำภาคเรียนซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาพิจารณาเห็นชอบแล้ว  
บันทึกลงในทะเบียนแสดงผลการเรียน
  7. ให้บริการเกี่ยวกับการออกเอกสารหลักฐานทางการเรียน เช่น การออกกระเปาะแสดงผลการเรียน ใบรับรองผลการเรียน
  8. ดำเนินการเกี่ยวกับการออกประกาศนียบัตร
  9. รับและดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องต่าง ๆ ของนักเรียนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน เช่น การลาออก การเรียนภาคฤดูร้อน การขอเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อ - สกุล วันเดือนปีเกิด
  10. ส่งแผนสำรวจและรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนรวมทั้งรายงานการเรียนของผู้สำเร็จการศึกษา
  11. จัดระเบียบและระบบการจัดเก็บรักษาเอกสารและหลักฐาน การลงทะเบียนและเอกสารอื่น ๆ ตามความจำเป็นที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน
  12. พิจารณาเสนอผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อทำลายเอกสารของงานทะเบียนที่เห็นว่าหมดความจำเป็นที่จะต้องเก็บเป็นหลักฐานแล้ว
  13. ดูแล บำรุงรักษาและรับผิดชอบทรัพย์สินของสถานศึกษาที่ได้รับมอบหมาย
  14. เสนอโครงการและรายงานการปฏิบัติงานในหน้าที่ตามลำดับชั้น  
ขอบข่ายงานงานทะเบียนนักเรียน
1. งานรับนักเรียนใหม่ การมอบตัว / การตรวจสอบ และจัดเก็บเอกสารมอบตัว
  2. งานทะเบียนประวัติของนักเรียน
  3. งานจำหน่ายนักเรียนออกจากทะเบียนนักเรียน
  4. งานสถิติข้อมูลพื้นฐานของนักเรียนและจำนวนนักเรียน
  5. งานออกเอกสารแสดงผลการเรียนของนักเรียนที่จบการศึกษาแล้วและที่กำลังศึกษา
  6. งานเก็บเอกสารแสดงผลการเรียนของนักเรียนทั้งหมด
  7. งานตรวจสอบวุฒิการศึกษาของนักเรียนที่หน่วยงานอื่นประสานมา

8. จัดทำรายงานผลการเรียนเฉลี่ย (GPA) และลำดับผลการเรียน (Pr) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6

9. จัดทำแบบรายงานผู้สำเร็จการศึกษา

10. ตรวจสอบโปรแกรมการเรียนและเทียบโอนผลการเรียนของนักเรียนที่ย้ายเข้าเรียนระหว่างการศึกษาศึกษา

11. งานสถิติข้อมูลงานทะเบียน

12. ภาระงานเฉพาะกิจที่โรงเรียนมอบหมาย

(wareerat site, 2564) ขอบเขตและลักษณะทะเบียน งานของฝ่ายทะเบียนในสถานศึกษาเป็นงานที่อยู่ในงานบริหารด้านวิชาการแก่นักเรียนนักศึกษา ในด้านการจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปตามหลักสูตร งานฝ่ายทะเบียนจะมีขอบเขตตั้งแต่การประชาสัมพันธ์ การรับสมัครนักเรียน นักศึกษา และอำนวยความสะดวกในระหว่างศึกษาอยู่ ตลอดจนสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร โดยเหตุนี้งานทะเบียนจึงครอบคลุมงาน ต่อไปนี้

1. การดำเนินการเกี่ยวกับการรับนักเรียนนักศึกษา การตรวจสอบหลักฐานการรับสมัคร  
2. การดำเนินการเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนนักเรียน นักศึกษา การลงทะเบียน การเพิ่มและลดวิชาเรียน

3. การจัดทำหลักฐานของนักเรียนนักศึกษา เช่น ทะเบียนประวัติ บัตรประจำตัว

4. ตรวจสอบเกี่ยวกับการเรียนการสอนของนักเรียนนักศึกษา

5. รับผลทะเบียนและบันทึกผลการเรียน

6. การให้บริการเกี่ยวกับการออกหลักฐานในการเรียน

7. การรับคำร้องของนักเรียนนักศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวกับงานทะเบียน เช่น การลาออก การพักการเรียน การโอนย้าย การเรียนภาคฤดูร้อน ตลอดจนการขอเปลี่ยนหรือแก้ไขชื่อสกุลและวันเดือนปีเกิด

สรุปงานฝ่ายทะเบียน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับงานวิชาการและการบริการการศึกษา โดยมีขอบเขตงานตั้งแต่การรับนักเรียนนักศึกษา การทำประวัตินักเรียนนักศึกษา การลงทะเบียนเรียน การจัดทำเอกสารหลักฐานการเรียน การออกเอกสารหลักฐานการเรียน การเทียบโอนผลการเรียน การตรวจสอบและรับรองคุณวุฒิทางการเรียน การจัดทำรายงานผลการเรียน เพื่อให้บริการแก่ผู้ที่กำลังศึกษาและสำเร็จการศึกษาไปแล้ว

งานวัดผลและประเมินผล มีขอบข่ายงานดังนี้

1. งานข้อสอบ มีแนวปฏิบัติดังนี้

1.1 จัดทำเครื่องมือวัดและประเมินผลให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1.2 จัดสร้างเครื่องมือวัดผลที่มีคุณภาพ และปรับปรุงการสร้างข้อสอบของอาจารย์ให้มีมาตรฐานและประสิทธิภาพ โดยการอบรมให้ความรู้ ประชุมปฏิบัติการสร้างข้อสอบ

1.3 ให้มีคณะกรรมการวัดผลของโรงเรียนเพื่อวัดผลและประเมินผลการเรียนของนักเรียน เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

1.4 วางแผนกำหนดระยะเวลาการวัดผลและประเมินผลและจัดทำปฏิทินปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับหลักสูตรและเวลาเรียน

2. งานสถิติผลสัมฤทธิ์ มีแนวปฏิบัติ ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการปรับปรุงการเรียนการสอน

2.2 จัดทำสถิติแสดงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนทุกระดับชั้น เพื่อสามารถตรวจสอบความสามารถผู้เรียน

2.3 วิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการปรับปรุงการเรียนการสอน

3. งานเอกสารผลการเรียน มีขอบข่ายงานดังนี้

3.1 จัดทำ จัดทำ เก็บรักษา เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวัดผล การประเมินผล

3.2 งานการดูแลและตรวจสอบการวัดผลและประเมินผลรายวิชาต่างๆ

3.3 งานการวัดผลระหว่างภาค และปลายภาค

3.4 งานลงทะเบียนการสอบซ่อม

3.5 งานการลงทะเบียนเรียนซ้ำ

3.6 งานตรวจสอบการจบหลักสูตรของนักเรียน

3.7 งานตรวจสอบและติดตามการมาเรียนของนักเรียน

3.8 งานลงทะเบียนเรียนรายวิชาของนักเรียน

3.9 งานบันทึกข้อมูลผลการเรียนของนักเรียน

3.10 งานสถิติข้อมูลผลการเรียนงานวัดผล

3.11 งานผลิตข้อสอบวัดผลและประเมินผล

3.12 ภาระงานเฉพาะกิจที่โรงเรียนมอบหมาย

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ

รุ่งเรือง สิทธิจันทร์ (2553) กล่าวว่า การบริการ ไม่ว่าจะยุคสมัยใดบริการพื้นฐานก็ควรจะคงอยู่ แต่อาจจะมีการพัฒนาให้ดีขึ้น สะดวก และรวดเร็วต่อผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น โดยการลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้สั้นลง บริการใหม่ ๆ เพื่อให้ทันสมัยและทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ข่าวสารต่าง ๆ ย่อมมีบทบาทในการนำมาเป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจ การบริการต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจ และความปลาบปลื้มใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยเฉพาะตัวผู้ให้บริการเองก็ต้องพัฒนาตนเองไม่ให้หยุดนิ่ง ต้องทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ

อุไร ดวงระหว่า (2554) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น อีกทั้งยังก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้ครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไป หรือการบริการเชิงพาณิชย์

โพธิ์ศรี ดลผาด (2551) กล่าวว่า การให้บริการในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการกำหนดเป้าหมายงานไว้ค่อนข้างสูง เพื่อให้เกิดแรงกระตุ้นในการทำงานให้ได้ผลด้วยตนเองและมีความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะทำงานนั้นๆ สำเร็จผลให้ได้ด้วยฝีมือของตนเอง มากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้น คนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการ คือ 1) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย 2) ต้องการทราบถึงความเป็นไปของงานที่ก้าวหน้าไปแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่ตั้งไว้เพียงใด และไม่ชอบการทำงานยาวนานเรื่อยเปื่อยโดยไม่รู้จักจบสิ้น โดยที่ไม่อาจเห็นชัดถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ 3) ต้องการที่จะควบคุมผลการการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทกำลังความพยายามไปและจะไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ใดผู้หนึ่ง

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎี ไว้ดังนี้

### 2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง พอใจ ชอบใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่เราจะ เป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบ หนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และ เป็น ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนอง ความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทาง ตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2551) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ ค่าความรู้สึกของเรา และมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่า ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดีพอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่ สนใจ

จรัส โพธิ์จันทร์ (2553) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลต่อ หน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เกิด จากแรงจูงใจซึ่งเป็นพฤติกรรมภายในที่ผลักดันให้เกิด ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวก เป็นกลาง หรือทางลบ เมื่อ ได้รับการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังที่เกิดจากการประมาณค่าจากประสบการณ์หรือการ กระทำกิจกรรม เพื่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการตามเป้าหมาย ของแต่ละบุคคล

### 2.3.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ (2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นประเด็นที่มี ความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้ เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการโดยต้องยึดถือสิ่งต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบ บริการที่ดี จะต้องสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้โดยผู้ให้บริการทำ การสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนด รูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจ

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการ บริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ

1.3 ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงาน บริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการ ของกิจการบริการด้วย

2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบายและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเองจากการได้รับบริการต่าง ๆ เช่น การท่องเที่ยว รับประทานอาหาร พักค้างแรม เป็นต้น ความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี ทำให้เกิดการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่า แก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้ายก็คือผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นไปเรื่อย ๆ นั่นเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์ และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น

### 2.3.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ การบริการหนึ่ง ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบคือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามสั่ง หรือลูกค้ำธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการ นำเสนอบริการในกระบวนการ การบริหารงานของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่



ว่าจะ เป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และ ปฏิบัติการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้องรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการด้วยไมตรีจิต ของการบริการที่แท้จริง

#### 2.3.4 ลักษณะและวิธีการประเมินความพึงพอใจ

บงอร ผงผ่าน (2538) ได้กล่าวถึงการประเมินความพึงพอใจดังนี้

1. การประเมินความพึงพอใจ ด้านความรู้สึก เป็นลักษณะการประเมินทางความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคลตามองค์ประกอบทางความรู้สึก ได้แก่ ความรู้สึกทางบวก เป็นความชอบ พอใจ และความรู้สึกทางลบ เป็นความไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ
2. การประเมินความพึงพอใจ ด้านความคิด เป็นการประเมินการรับรู้ของบุคคลและวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับที่เกิดเป็นความรู้ ความคิด เกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี ที่เกิดจากการประมวลผลของสมอง
3. การวัดความพึงพอใจในด้านพฤติกรรม เป็นการวัดความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองที่มาจากพฤติกรรม

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

1. การสังเกต เป็นวิธีการสำหรับใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการสังเกตพฤติกรรมและจดบันทึกความพึงพอใจที่แสดงออกมาในประเด็นที่ต้องการประเมินอย่างมีแบบแผน โดยผู้สังเกตจะไม่มีปฏิสัมพันธ์หรือมีส่วนร่วมกับผู้ถูกสังเกต ต่อจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ สรุปและตีความตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และเป็นที่ยอมรับใช้อย่างแพร่หลายที่ใช้สำหรับการศึกษาในกรณีศึกษาเท่านั้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้ประเมินจะต้องออกไปพูดคุยกับบุคคลนั้น ๆ โดยตรง มีการเตรียมแผนล่วงหน้า เป็นการถามให้ตอบปากเปล่า แต่อาจไม่ได้ข้อมูลที่แท้จริงจากผู้ตอบเนื่องจากผู้ตอบอาจรู้สึกไม่อิสระในการตอบหรือไม่คุ้นเคยกับผู้ถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด ควรเตรียมตัวให้พร้อมก่อนดำเนินการ สัมภาษณ์ควรลงพื้นที่เพื่อทำความคุ้นเคยก่อน ให้เกิดความสนิทสนมและความไว้วางใจ ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

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

#### 5. การสร้างแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2556) ได้กล่าวว่า แบบสอบถามความพึงพอใจให้ความสำคัญต่อข้อความคำถามที่ต้องมีความครอบคลุมในช่วงของความพึงพอใจทั้งหมด แต่ละข้อความจะระบุความพึงพอใจที่มีอยู่ วิธีการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจมีดังนี้

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

2. รวบรวมข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อเป้าหมาย หลีกเลียงข้อความกำกวมไม่น้อยกว่า 20 ข้อ โดยกำหนดข้อคำถามจากโครงสร้างความพึงพอใจที่ได้กำหนดไว้แล้ว แบ่งเป็นด้าน ๆ แล้วสร้างและรวบรวมข้อคำถาม แต่ละด้านตามประเด็นที่กำหนดไว้

3. นำข้อคำถามที่สร้างแล้วไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของข้อคำถามว่าตรงตาม โครงสร้างของการประเมินความพึงพอใจตามที่ได้กำหนดไว้แล้วในแต่ละด้าน และในแต่ละประเด็นย่อยหรือไม่ หากมีความคลุมเครือหรือไม่ชัดเจน จะได้แก้ไขก่อนสร้างเป็นแบบสอบถาม จากนั้นทดลองใช้กับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 เท่า ของจำนวนข้อในพื้นที่ที่คล้ายคลึงกันหรือใกล้เคียงกับพื้นที่ในการเก็บข้อมูลจริง

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

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

### 2.4.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

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

ฐิตินันท์ สุวรรณศิริ (2550) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้าไป (input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (output) เพื่อให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด ซึ่งเป็นการกระทำอย่างหนึ่งที่ต้อง โดยคำนึงถึงวิธีการใช้ทรัพยากรให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2550) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร ผู้บริหารที่เชี่ยวชาญจะเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตน และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

วิภาดา คุปตานนท์ (2551) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การใช้ทรัพยากรเพื่อการผลิตอย่างเหมาะสม ก่อให้เกิดการประหยัดและผลผลิตที่มีคุณภาพ

พิทยา บวรวัฒนา (2552) ได้กล่าวถึงความหมายของว่า หมายถึง อัตราส่วนที่สะท้อนให้เห็นการเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยต่อค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปสำหรับการปฏิบัติงานหนึ่ง หน่วยนั้น ๆ”

พิริยะ ผลพิรุฬห์ (2552) กล่าวถึงประสิทธิภาพในเชิงการประเมินผลโครงการว่า “ผลลัพธ์ ที่ได้ นั้นใช้เวลา ค่าใช้จ่าย หรืองบประมาณในการลงทุนน้อยที่สุดหรือไม่”

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

### 2.4.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

Harring Emerson (1992) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้

- 1) คุณภาพของงาน คือ รายละเอียดการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการที่ทุกคนต้องทำตาม เกณฑ์มาตรฐานตามที่องค์กรกำหนด โดยงานที่ออกมาต้องมีความถูกต้อง ประณีตเรียบร้อย และมีคุณภาพมากที่สุด ซึ่งต้องสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเวลาหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้
- 2) ความรอบรู้และความสามารถในการเรียนรู้งาน คือ การพัฒนาตนเองด้วยการเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ อุตสาหกรรม กระตือรือร้นในการทำงาน และติดตามงานด้วยการเรียนรู้จากแหล่งต่าง ๆ และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของตนเองเพื่อให้การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) ความสามารถในการปรับตัว คือ การปรับตัวเกี่ยวกับบทบาท พฤติกรรมด้านการทำงาน ร่วมกันช่วยเหลือกัน การแสดงออกถึงความต้องการ การช่วยเหลือด้วยความจริงใจด้วยความตั้งใจทำงาน ความซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา รักษาความลับ รักษาชื่อเสียงของตนเองและองค์กรให้บรรลุตามความ ต้องการขององค์กรที่จะส่งเสริมให้การท างานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 4) ความรับผิดชอบในการทำงาน คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ๆ ได้รับมอบหมาย มี ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ การยอมรับภาระหน้าที่ของตนในการดำเนินงานให้สำเร็จ โดยคำนึงถึงเป้าหมาย ของงานเป็นหลัก มีความเข้าใจวิธีการปฏิบัติงานในหน้าที่และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน ตั้งใจทำงานให้มี คุณภาพ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ช่วยเหลืองานในหมู่คณะ
- 5) การพัฒนาและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง คือ การที่คนมีความเข้าใจกระบวนการปรับปรุง เพื่อเพิ่มผลผลิต มีทักษะในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังเอาใจใส่มากขึ้น ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงสภาพการทำงาน รวมทั้งร่วมมือกับพนักงานในองค์กรเพื่อมุ่งมั่นที่จะปรับปรุง การทำงานอย่างต่อเนื่อง
- 6) การมีมนุษยสัมพันธ์ คือ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับกลุ่ม ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม และกลุ่มกับองค์กร โดยพร้อมที่จะประสาน และให้ความ ร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน

## 2.5 บริบทของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย

### 2.5.1 ประวัติและโครงสร้างการบริหารจัดการ

วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย จัดตั้งขึ้นในยุคที่ รศ.ดร.วินิจ โชติสว่าง เป็นอธิการบดี และพ.ต.เพียร จันทร์สืบศรี เป็นรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และอาจารย์กำแหง โยเหลา เป็นผู้อำนวยการวิทยาเขต ปทุมธานี ได้แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรการแพทย์แผนไทยในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูง ระหว่างปี พ.ศ. 2540-2541 แต่ยังไม่สำเร็จเนื่องจากอาจารย์กำแหง โยเหลา ย้ายไปดำรงตำแหน่ง ผู้ช่วยอธิการบดี สถาบันฯ จึงแต่งตั้งผศ.ดร.วิเชียร อุ่นเรือน เป็นผู้อำนวยการวิทยาเขตปทุมธานีแทน

พร้อมมอบนโยบายให้เร่งพัฒนาหลักสูตรการแพทย์แผนไทยระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ให้เสร็จสิ้นและเปิดสอน โดยมีคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร ซึ่งประกอบด้วย อาจารย์พรทิพย์ ตันติวังศ์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ วิทยาเขตปทุมธานี เป็นหัวหน้าทีม มี สพ.ญ.รุ่งสวรรค์ วรรณสุทธิ สพ.ญ.สุภาวดี บุญชื่น ดร. กอรัปพร วัฒนภูติ และอาจารย์อีกหลายท่านร่วมเป็นคณะกรรมการภายใน วิทยาเขตปทุมธานี นอกจากนี้ยังมีคณะกรรมการจากภายนอกที่เป็นนักวิชาการหลักของหลักสูตรนี้และมีส่วนผลักดันที่ทำให้การพัฒนาหลักสูตรนี้สำเร็จได้รวดเร็ว คือ พ.ญ. เพ็ญภา ทรัพย์เจริญ ผู้อำนวยการสถาบันแพทย์แผนไทย พร้อมคณะนักวิชาการโดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์ศิริพันธ์ ตรีมงคลทิพย์ และเจ้าหน้าที่จากสถาบันแพทย์แผนไทย กระทรวงสาธารณสุข อีกหลายท่าน นอกจากนี้ยังมี พ.ญ. บุญเรือง นิยมพร ผู้อำนวยการโรงเรียนอายุรเวท มูลนิธิ นพ.อวย เกตุสิงห์ ได้ร่วมกันจัดทำและพิจารณาให้ความเห็นชอบโดยใช้ชื่อหลักสูตรว่า “วิทยาศาสตร์สุขภาพ (การแพทย์แผนไทยประยุกต์)” เป็นหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง เสนอสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล และได้รับการอนุมัติหลักสูตรในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2541 เริ่มเปิดการสอนครั้งแรกในภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2541 ตามความต้องการของสถาบันแพทย์แผนไทย กระทรวงสาธารณสุข ที่ต้องการพัฒนาบุคลากรทางด้าน การแพทย์แผนไทย โดยมีการจัดการเรียนการสอนในวันเสาร์-อาทิตย์ ซึ่งมีผู้สนใจสมัครลงทะเบียนเรียนจากทุกภาคทั่วประเทศ ต่อมาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2542 จึงได้เปิดเรียนในภาคปกติ รับผู้สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 มาศึกษาต่อ 3 ปี การเรียนการสอนในช่วงแรกนั้น นอกจาก พ.ญ. เพ็ญภา ทรัพย์เจริญ และนักวิชาการจากสถาบันแพทย์แผนไทย กระทรวงสาธารณสุข ยังมีผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภายนอกมาร่วมสอนอีกหลายท่านซึ่งเป็นกลุ่มบุคลากรที่มีคุณภาพการอย่างสูงในการจัดการศึกษาด้าน “การแพทย์แผนไทยประยุกต์” โดยสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลเป็นสถานศึกษาของรัฐที่จัดการเรียนการสอนสาขานี้เป็นแห่งแรกของประเทศไทย

ในปี พ.ศ. 2546 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ได้มอบหมายให้วิทยาเขตปทุมธานีและวิทยาเขตสุรินทร์ ร่วมกันพิจารณาหลักสูตรในระดับปริญญาตรี สาขาการแพทย์แผนไทยประยุกต์ กระทั่งได้รับการอนุมัติจากสภาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จึงได้เริ่มเปิดสอนระดับปริญญาตรี ในปีการศึกษา 2547 หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาเอกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ ทั้งในระดับปริญญาตรี 4 ปี และต่อเนื่อง 2 ปี และได้ยกเลิกการรับนักศึกษาในระดับ ปวส.สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (การแพทย์แผนไทยประยุกต์)

ในปี พ.ศ. 2549 ได้จัดทำหลักสูตรใหม่ ให้เหมาะสม สอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพและตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงาน คือ หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาสุขภาพความงามและสปาไทย และสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้อนุมัติให้เลื่อนสถานะคณะวิทยาศาสตร์

สุขภาพ ที่รับผิดชอบจัดการเรียนการสอน ณ วิทยาเขตปทุมธานี ขึ้นเป็นวิทยาลัยการแพทย์แผนไทยโดยได้รับอนุมัติและประกาศจัดตั้ง เมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2549 (วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2553)

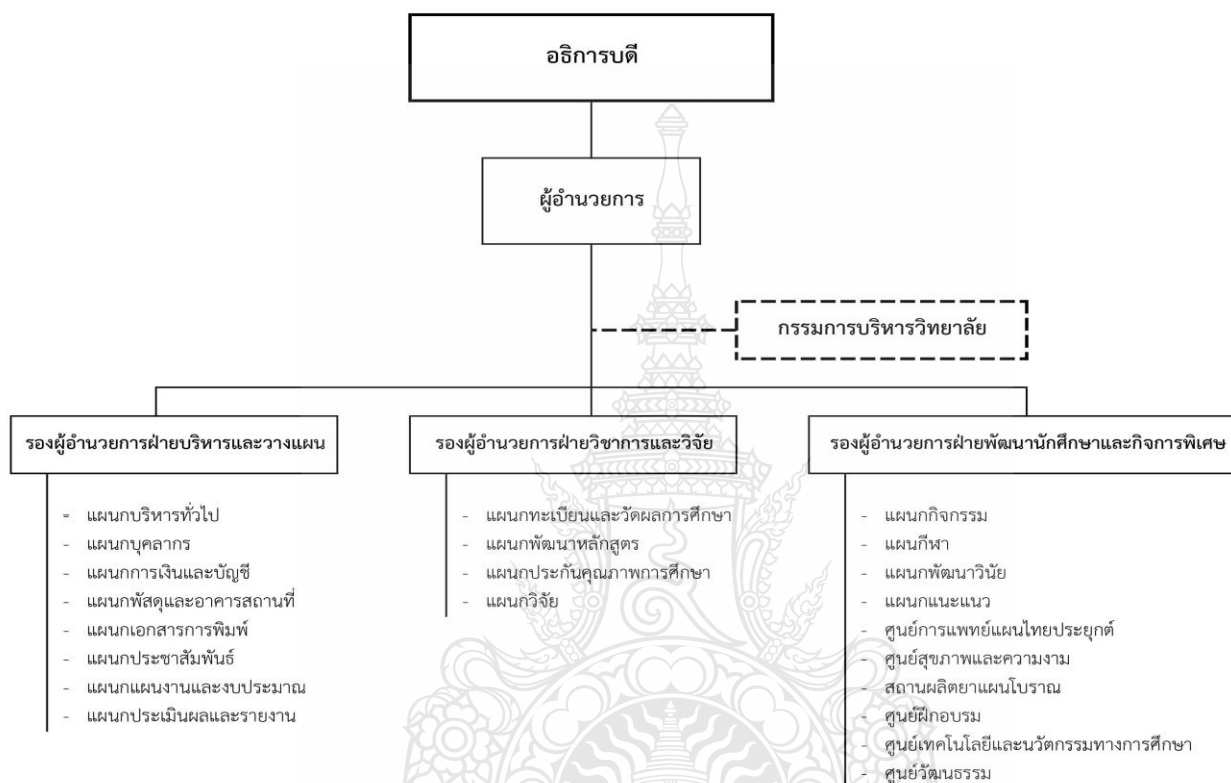
ปีการศึกษา 2551 ปรับปรุงและเปลี่ยนชื่อหลักสูตรการแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต (พท.บ.) เป็นหลักสูตรการแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต (พท.บ.) โดยได้รับการรับรองจากคณะกรรมการวิชาชีพสาขาการแพทย์แผนไทยประยุกต์ กองการประกอบโรคศิลปะ กระทรวงสาธารณสุข และเปิดสอนหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพความงามและสปาไทย ระดับปริญญาตรี 4 ปี เพิ่มอีก 1 สาขา

ปีการศึกษา 2554 ปรับปรุงหลักสูตรการแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต สาขาวิชาการแพทย์แผนไทยประยุกต์และเปลี่ยนชื่อหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาสุขภาพความงามและสปาไทย เป็นหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาสุขภาพความงามและสปา

ปีการศึกษา 2555 ถึง 2561 วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย เปิดสอน 2 หลักสูตร คือ หลักสูตรการแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต (พท.บ.) ระดับปริญญาตรี 4 ปี หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพความงามและสปา ระดับปริญญาตรี 4 ปี

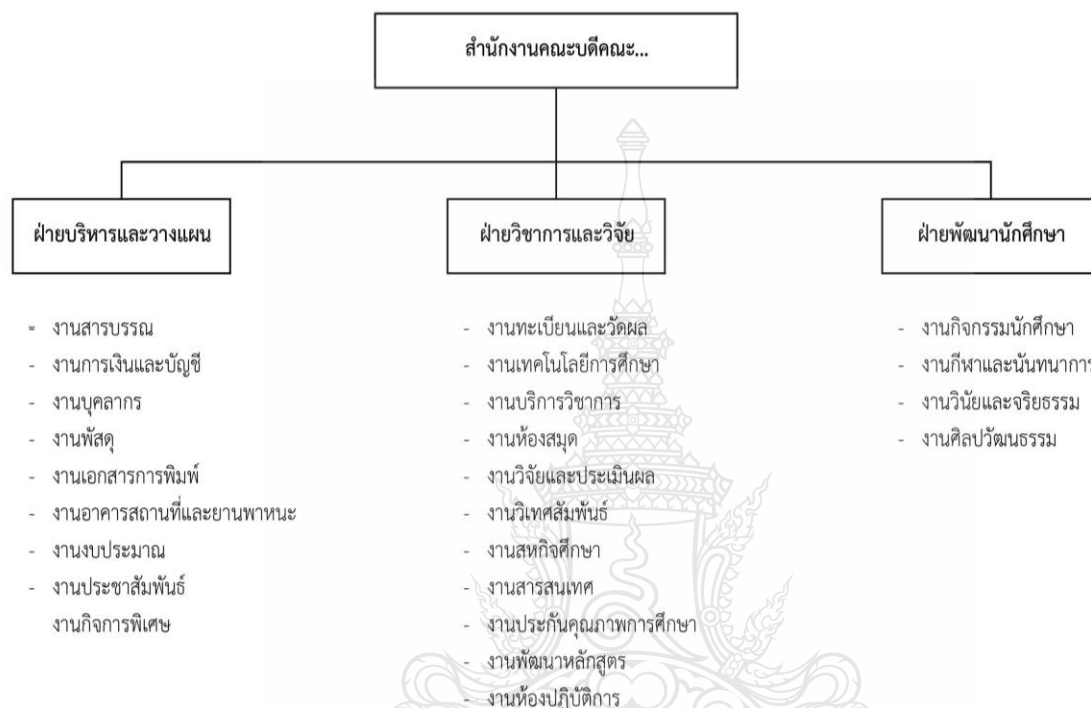
ปีการศึกษา 2561 ถึงปัจจุบัน วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย เปิดสอน 4 หลักสูตร แบ่งเป็น ระดับปริญญาตรี 3 หลักสูตร คือ หลักสูตรการแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต (พท.บ.) ระดับปริญญาตรี 4 ปี หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพและความงาม ระดับปริญญาตรี 4 ปี หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการผลิตภัณฑ์สุขภาพ ระดับปริญญาตรี 4 ปี และระดับปริญญาโท 1 หลักสูตร คือ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการแพทย์ทางเลือกและการแพทย์บูรณาการ (นานาชาติ) (วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย, 2564)

2.5.1 แผนภูมิโครงสร้างวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย (ตามมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ครั้งที่ 12/2542 ลงวันที่ 29 ธันวาคม 2549)



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย

แผนภูมิที่ 2.5.2 แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งกลุ่มงานและภาระงานภายในสำนักงานคณะบดีวิทยาลัย  
การแพทย์แผนไทย

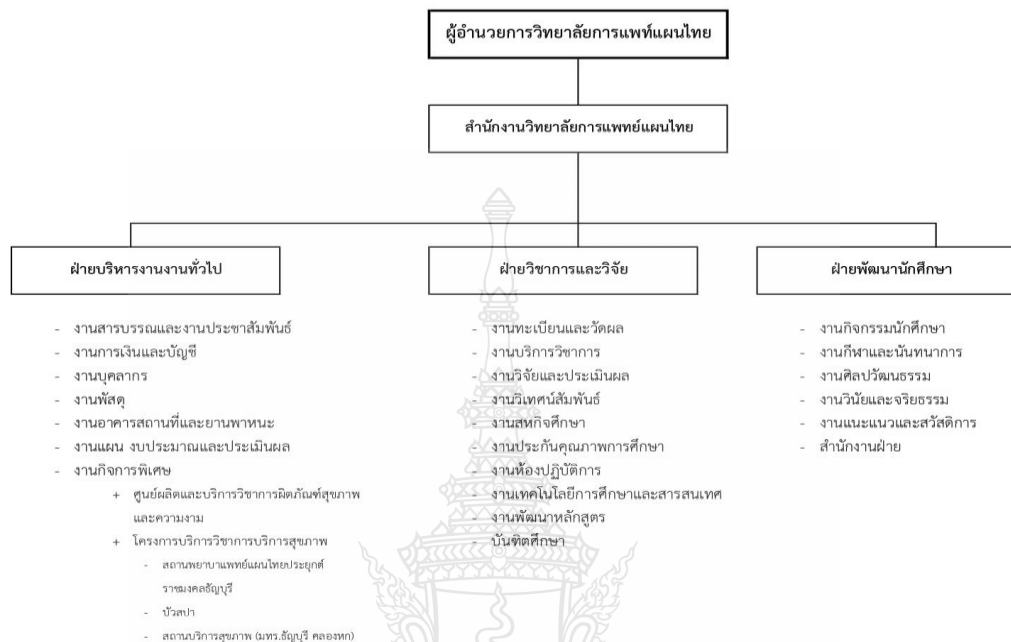


(ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณากรอบอัตรากำลังข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา  
(สายสนับสนุน เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2550)

แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างการแบ่งกลุ่มงานและภาระงานภายในสำนักงานคณะบดี



### แผนภูมิที่ 2.5.3 โครงสร้างการบริหารราชการภายใน วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย



### แผนภูมิที่ 3 โครงสร้างการบริหารราชการภายใน วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย

## แผนภูมิที่ 2.5.4 โครงสร้างการบริหารราชการภายใน ฝ่ายวิชาการและวิจัย



## แผนภูมิที่ 4 โครงสร้างการบริหารราชการภายใน ฝ่ายวิชาการและวิจัย

### 2.5.2 ขอบข่ายภาระงานของหน่วยงาน

วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย เป็นองค์กรนักปฏิบัติมีอาชีพด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติเชี่ยวชาญวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยบูรณาการภูมิปัญญาไทยกับการสร้างนวัตกรรมสุขภาพ เพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีคุณลักษณะความเป็นนวัตกรของสังคมไทยและพร้อมแข่งขันในสังคมโลกอนาคต : ผู้อำนวยการวิทยาลัยการแพทย์แผนไทยคนปัจจุบัน (ดร.สิริภัทร ชัมพพงษ์)

**สีประจำวิทยาลัย** คือ สีแดง เป็นสีประจำวิทยาลัย หมายถึง ความมุ่งมั่นจะรักษาความเป็นชาติ ทางภูมิปัญญาการแพทย์แผน

**ต้นไม้ประจำวิทยาลัย** วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เลือکت้นปีบ เป็นต้นไม้ประจำวิทยาลัย แสดงถึงความแข็งแกร่ง สง่างามทางภูมิปัญญามีคุณค่าควรแก่การอนุรักษ์ ดอกสีขาว หมายถึง ความบริสุทธิ์ สะอาด ถูกต้อง ดึงงาม เหมาะสมพอเพียง



**ปรัชญา (Philosophy)** “ผลิตนวัตกรด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ สร้างสรรค์นวัตกรรม”

**สีประจำวิทยาลัยและต้นไม้ประจำคณะ**

**ภาพที่ 1 สีประจำวิทยาลัยและต้นไม้ประจำคณะ**

**ปณิธาน (Determination)** “จัดการศึกษาและวิจัยด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ผลิตนวัตกรและนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน”

**วิสัยทัศน์ (Vision)** “ผลิตนวัตกรและสร้างนวัตกรรมด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพด้วยองค์ความรู้จากการวิจัยเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต และขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย และก้าวไกลสู่สากล”

**เอกลักษณ์ (Uniqueness)** “องค์กรนักปฏิบัติด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพและสร้างสรรค์นวัตกรรมจากภูมิปัญญาไทย”

**อัตลักษณ์ (Identity)** “นักปฏิบัติ นักคิด นักสร้างสรรค์นวัตกรรม”

**พันธกิจ (Mission)**

1. ผลิตและพัฒนากำลังคนให้มีความสามารถทางวิชาการ วิชาชีพ คิดสร้างสรรค์และเรียนรู้ตลอดชีวิต

2. สร้างงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ งานสร้างสรรค์และนวัตกรรม สู่การนำไปใช้ประโยชน์ในภาคอุตสาหกรรม สังคม ชุมชน หรือสร้างมูลค่าเชิงพาณิชย์
3. ให้บริการวิชาการแก่ชุมชนในพื้นที่เป้าหมายหรือภาคประกอบการ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
4. ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
5. บริหารจัดการอย่างมีธรรมาภิบาล เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

### ค่านิยมองกร (Core Values)

T = Trust & Team

เชื่อมั่นและทำงานเป็นทีม

T = Touchstone

มุ่งสู่มาตรฐานสากล

M = Morality

ยึดมั่นคุณธรรมและจรรยาบรรณ

C = Creative Integration

บูรณาการเชิงสร้างสรรค์

**วัฒนธรรมองค์กร (Organization Working Culture)** “สืบสานภูมิปัญญา จิตอาสา พัฒนาสังคม คิดค้นนวัตกรรมอย่างสร้างสรรค์ ก้าวทันโลกทัศน์ ซื่อสัตย์และรับผิดชอบ”

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณวิมล จงจรวายสกุล (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลทุกคณะ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ คณะบัญชี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ คณะนิติศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความรู้ความเข้าใจให้คำปรึกษาและข้อแนะนำบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ตรงเวลา

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 จำนวน 10,283 คน (แหล่ง ข้อมูล : สำนักส่งเสริมและงานทะเบียนนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ข้อมูลวันที่ 13 กันยายน 2558) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 400 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าร้อยละ 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 พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการบริหารดำเนินงาน ( $\bar{X} = 3.59$ ) รองลงมาคือด้านการดำเนินการ ( $\bar{X} = 3.58$ ) และด้านเทคโนโลยี ( $\bar{X} = 3.57$ ) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านลักษณะการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.57$ )

2) ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ( $X_1$ ) ( $r_1 = 0.242^{**}$ ) ระบบ การบริการ ( $X_2$ ) ( $r_2=0.139^{**}$ ) 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 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของ เจ้าหน้าที่ ( $X_1$ ) ( $\beta=0.242$ ) โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .367 โดยปัจจัยด้าน บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้ร้อยละ 5.90 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ 0.619

อรอนงค์ คำคนชื่อ และ มนตรี อนันตรักษ์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนมเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของ

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ 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 มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 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 โดยมีความพึงพอใจ ด้านการให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ ตามลำดับ

2) ผู้ชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลสูงกว่า ผู้หญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3) ผู้รับบริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ .05 โดยผู้ปกครองของนักศึกษามีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษา

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 ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบถอยหลัง (Backward Multiple Regression Analysis) เพื่อทำนายความพึงพอใจของนักศึกษามีผลต่อปัจจัยการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการด้านบุคลากร ด้านความ สะดวกรวดเร็ว ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ และด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในอยู่ในระดับน้อย สำหรับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อปัจจัยการปฏิบัติงานของ ฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร ระดับความ

พึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็ว ระดับความพึงพอใจด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ มีผลแสดงให้เห็นว่าค่อนข้างไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจ ( $R^2$ ) ร้อยละ 84 และ ค่าสัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted  $R^2$ ) ร้อยละ 83.5

กองแผนงานสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะ/สถาบัน/สำนัก กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรีที่ศึกษา 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

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 3.1 วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ศึกษาการดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 2 ศึกษาแนวทางในการพัฒนางานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 1 ศึกษาการดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

#### 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** แบ่งกลุ่มประชากรกลุ่มตัวอย่าง 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** สุ่มประชากรกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนโดยการเทียบบัญญัติไตรยางค์ กำหนดให้เป็น สัดส่วนกับจำนวนประชากรแต่ละกลุ่ม ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในการวิจัย (ปีการศึกษา 2563)

กลุ่มประชากร	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มที่ 1 อาจารย์	29	13
กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน	20	7
กลุ่มที่ 3 นักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย	332	175
<b>รวม</b>	<b>381</b>	<b>195</b>

**ขั้นตอนที่ 3** เลือกตัวแทนนักศึกษาแต่ละหลักสูตรตามชั้นปี โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random Sampling) ให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนโดยการเทียบบัญญัติไตรยางค์ จำนวน 175 คน

**ตารางที่ 2** ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนนักศึกษาแต่ละหลักสูตรในการวิจัย (ปีการศึกษา 2563)

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

**ตารางที่ 3** ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนนักศึกษาแต่ละชั้นปีในการวิจัย (ปีการศึกษา 2563)

หลักสูตร	ชั้นปีที่ 1	กลุ่มตัวอย่าง	ชั้นปีที่ 2	กลุ่มตัวอย่าง	ชั้นปีที่ 3	กลุ่มตัวอย่าง	ชั้นปีที่ 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	-	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>71</b>	<b>37</b>	<b>88</b>	<b>47</b>	<b>88</b>	<b>47</b>	<b>85</b>	<b>44</b>

### ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาการดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการให้บริการของบุคลากรและเจ้าหน้าที่
2. ด้านขั้นตอนการติดต่อประสานงานและการประชาสัมพันธ์
3. ด้านการปฏิบัติงาน/แผนการดำเนินงาน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (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  |

### การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการแบ่งเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษา จากหนังสือ เอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดขอบเขตในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ ตัวแปร กรอบแนวคิด 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  $\sum R$  แทน ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบสอบถาม
- $\sum R$  แทน ผลรวมจากคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
- n แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

เกณฑ์การพิจารณาเลือกข้อคำถาม พิจารณาจากข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ถ้าข้อคำถามใดมีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.50 ต้องนำไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบแบบสอบถามการศึกษาการดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้งหมด 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านการให้บริการของบุคลากรและเจ้าหน้าที่
2. ด้านขั้นตอนการติดต่อประสานงานและการประชาสัมพันธ์
3. ด้านแผนการปฏิบัติงาน/แผนการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 5 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามทั้งฉบับเป็นครั้งสุดท้ายภายใต้คำแนะนำของที่ปรึกษา งานวิจัย 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 อ้างจาก อีรวุฒิ เอกะกุล, 2550) พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นของทั้งฉบับเท่ากับ 0.98

ขั้นตอนที่ 7 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วมาจัดทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปใช้ในการวิจัย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ดังนี้

1) จัดทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยและหนังสือขอความอนุเคราะห์อาจารย์เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตอบแบบสอบถามงานวิจัย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน

2) รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แล้วตรวจแบบสอบถามว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลครบทุกข้อหรือไม่ และอยู่ในสภาพสมบูรณ์ทั้งหมดกี่ชุด และนำมาคิดเป็นร้อยละ

3) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ จากนั้นนำแบบสอบถามที่มีความถูกต้องสมบูรณ์มาจัดเรียงข้อมูลและตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

เมื่อผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาแปลงค่าแล้วทำการบันทึกในตารางบันทึกข้อมูล

2) นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

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

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

### **สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

1) สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ โดยหาค่าดัชนีสอดคล้อง (IOC : index of item-objective congruence)

2) สถิติพื้นฐานที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาการดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชชมงคลธัญบุรี มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เป็นรายข้อและภาพรวม ทั้ง 3 ด้าน จากแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ นำค่าเฉลี่ยที่ได้ไปเทียบกับเกณฑ์ กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	การดำเนินงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	การดำเนินงานบริการ อยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	การดำเนินงานบริการ อยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	การดำเนินงานบริการ อยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	การดำเนินงานบริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

## ตอนที่ 2 ศึกษาแนวทางในการพัฒนางานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ศึกษาแนวทางในการพัฒนางานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวิธีดำเนินการ ดังนี้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

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

#### 1. อาจารย์ ศึกษาจากกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติ ดังนี้

- 1) บุคลากรที่อยู่ในสังกัดวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย ตำแหน่งอาจารย์
- 2) ติดต่อประสานกับงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล ไม่น้อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์
- 3) ปฏิบัติงานสายวิชาการ ตำแหน่งอาจารย์ไม่น้อยกว่า 6 เดือน

#### 2. เจ้าหน้าที่ ศึกษาจากกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติ ดังนี้

- 1) บุคลากรที่อยู่ในสังกัดวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป, เจ้าหน้าที่การเงิน, เจ้าหน้าที่พัสดุ, เจ้าหน้าที่บุคลากร, นักวิชาการศึกษา, เจ้าหน้าที่วิทยาศาสตร์
- 2) ติดต่อประสานกับงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล ไม่น้อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์

### 3. นักศึกษา ศึกษาจากกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติ ดังนี้

1) นักศึกษาที่อยู่ในสังกัดวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย หลักสูตรการแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต, หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพและความงาม และหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมผลิตภัณฑ์สุขภาพ ปีการศึกษา 2563

2) ติดต่อประสานกับงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล ไม่น้อยกว่า 2 ครั้งต่อภาคการศึกษา

#### เครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) เป็นแบบสัมภาษณ์ เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนางานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ลักษณะเป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open Question)

- แบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 3 ฉบับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ฉบับที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์สำหรับอาจารย์ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของอาจารย์

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ข้อมูลเกี่ยวแนวทางในการพัฒนางานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ฉบับที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของเจ้าหน้าที่

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ข้อมูลเกี่ยวแนวทางในการพัฒนางานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ฉบับที่ 3 เป็นแบบสัมภาษณ์สำหรับนักศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของนักศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ข้อมูลเกี่ยวแนวทางในการพัฒนางานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

### การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยทำการสร้างเครื่องมือในการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษา ค้นคว้าเอกสาร ตำรา หลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล เพื่อนำไปสร้างเครื่องมือ
2. จัดทำตารางโครงสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมเนื้อหาตามกรอบการวิจัย
3. สร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) ตามที่ได้ศึกษาให้ครอบคลุมเนื้อหาที่กำหนดและกรอบวิจัย
4. นำร่างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความตรงในเนื้อหา และความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ได้เครื่องมือที่ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
5. นำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นัดหมายการสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) และสังเคราะห์ข้อมูลเป็นความเรียง

### การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ตามลำดับ ดังนี้

- 1) จัดทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยและหนังสือขอความอนุเคราะห์อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อเก็บ รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์
- 2) ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีการติดต่อประสานกับงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- 3) ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ จากนั้นนำแบบสัมภาษณ์มี ความถูกต้องสมบูรณ์มาจัดเรียงข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป



### การวิเคราะห์ข้อมูล

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

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนางานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา นำเสนอข้อมูลเป็นความเรียงในแต่ละประเด็นตามกรอบการวิจัย



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ต่อการดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ได้รับคืนและเป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์จำนวน 200 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และวิเคราะห์แนวทางในการพัฒนางานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากการสนทนากลุ่ม (Focus group) โดยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการบรรยายประกอบตาราง รวมทั้งสิ้น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง แบ่งกลุ่มประชากรกลุ่มตัวอย่าง ออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ อาจารย์ เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน และนักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	15	7.5
หญิง	179	89.5
ไม่ระบุเพศ	6	3
รวม	200	100

จากตารางที่ 4 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 89.5 เป็นเพศชายจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และ ไม่ระบุเพศ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	87	43.5
20-30 ปี	86	43
31-40 ปี	18	9
มากกว่า 40 ปี	9	4.5
รวม	200	100

จากตารางที่ 5 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกตามอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 อายุ 20-30 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43 อายุ 31-40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9 และอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์สายวิชาการ	17	8.5
บุคลากรสายสนับสนุน	8	4
นักศึกษา	175	87.5
รวม	200	100

จากตารางที่ 6 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 อาจารย์สายวิชาการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกอาจารย์สายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน ตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	2	8
1-2 ปี	3	12
3-4 ปี	5	20
5-10 ปี	10	40
10 ปีขึ้นไป	5	20
<b>รวม</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 7 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกตามอายุงาน ส่วนใหญ่มีอายุงาน 5-10 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 40 อายุงาน 10 ปีขึ้นไป และ 3-4 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20 อายุงาน 1-2 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกนักศึกษาตามหลักสูตร

หลักสูตร	จำนวน	ร้อยละ
การแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต	95	54.29
วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาสุขภาพและความงาม	46	26.29
วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขานวัตกรรมผลิตภัณฑ์สุขภาพ	31	19.42
<b>รวม</b>	<b>170</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 8 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกนักศึกษาตามหลักสูตร ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาหลักสูตรการแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 53.29 หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาสุขภาพและความงาม จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 26.29 และ หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขานวัตกรรมผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 19.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกนักศึกษาตามชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	67	38.28
ชั้นปีที่ 2	54	30.86
ชั้นปีที่ 3	32	18.29
ชั้นปีที่ 4	22	12.57
รวม	175	100

จากตารางที่ 9 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกนักศึกษาตามชั้นปีส่วนใหญ่เป็น นักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 38.28 ชั้นปีที่ 2 จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 30.86 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 18.29 และ ชั้นปีที่ 4 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มของตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ของการใช้บริการ

ความถี่	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	4	2
1 ครั้ง/สัปดาห์	90	45
2 ครั้ง/สัปดาห์	53	26.5
3 ครั้ง/สัปดาห์	53	26.5
มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์	0	0
รวม	200	100

จากตารางที่ 10 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกตามความถี่ของการใช้บริการส่วนใหญ่มาติดต่อบริการ 1 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ติดต่อบริการ 2 และ 3 วัน/สัปดาห์ มีจำนวนเท่ากัน คือ 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และ ติดต่อบริการทุกวัน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 11 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล โดยรวม และจำแนกรายด้าน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
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 11 แสดงว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ค่า S.D. เท่ากับ 0.93 ด้านแผนปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ค่า S.D. เท่ากับ 0.92 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ค่า S.D. เท่ากับ 0.92 และด้านกระบวนการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.83 ค่า S.D. เท่ากับ 0.91 และ 0.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	SD	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 12 แสดงว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง และมีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน (Flow) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการ ของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	SD	เกณฑ์การประเมิน
ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.89	0.97	มาก
ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเจ้าหน้าที่	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
<b>รวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.93</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 13 แสดงว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ การให้บริการเท่าเทียมกันทุกระดับ และความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการ  
ของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	SD	เกณฑ์การ ประเมิน
สถานที่ตั้งของสำนักงานฝ่ายวิชาการ	3.81	0.88	มาก
จัดสถานที่บริการอย่างเหมาะสม	3.78	0.88	มาก
ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	3.90	0.87	มาก
เอกสาร/แบบฟอร์มในการให้บริการมีเพียงพอต่อความ	3.86	0.82	มาก
จำนวนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	3.81	0.84	มาก
รวม	3.83	0.86	มาก

จากตารางที่ 14 แสดงว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ  
พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ช่วงเวลาการให้บริการมีความ  
เหมาะสม เอกสาร/แบบฟอร์มในการให้บริการมีเพียงพอต่อความ สถานที่ตั้งของสำนักงานฝ่ายวิชาการ  
จำนวนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ และจัดสถานที่บริการอย่างเหมาะสม ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการ  
ของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	SD	เกณฑ์การ ประเมิน
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 15 แสดงว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.88$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสาร ถูกต้อง ชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและทันเหตุการณ์ การให้บริการตรงตาม เวลานั้นดีหมาย ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ และมีคู่มือขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน ตามลำดับ

**ตารางที่ 16 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการ ของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล ด้านแผนปฏิบัติงาน**

ด้านแผนปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	SD	เกณฑ์การ ประเมิน
มีแผนปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล	3.87	0.93	มาก
มีการประชาสัมพันธ์แผนปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ งาน ทะเบียน และวัดผล ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน	3.84	0.91	มาก
การกำกับ ติดตาม การปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตาม แผนปฏิบัติงาน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.91	0.91	มาก
เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม และให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ	3.93	0.92	มาก
แผนปฏิบัติงานด้านวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล มีความ สอดคล้องกับปฏิทินการศึกษามหาวิทยาลัยฯ	3.94	0.91	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.90</b>	<b>0.92</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 16 แสดงว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล ด้านแผนปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.90$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ แผนปฏิบัติงานด้านวิชาการ งานทะเบียน และวัดผล มีความสอดคล้องกับปฏิทินการศึกษามหาวิทยาลัยฯ เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม และให้ คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ การกำกับ ติดตาม การปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตาม แผนปฏิบัติงานภายใน ระยะเวลาที่กำหนดมีแผนปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล และมีการประชาสัมพันธ์ แผนปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ งาน ทะเบียนและวัดผล ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน ตามลำดับ

**ตอนที่ 2 ผลของการศึกษาแนวทางในการพัฒนางานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**

ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีการติดต่อประสานกับงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีผลการศึกษาดังนี้

**4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์**

ตารางที่ 17 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของ ผู้ให้สัมภาษณ์ จำแนกตามเพศ สถานภาพ

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	4	25
หญิง	12	75
<b>รวม</b>	<b>16</b>	<b>100</b>
2. สถานภาพ		
อาจารย์สายวิชาการ	4	25
บุคลากรสายสนับสนุน	5	31.25
นักศึกษา	7	43.75
<b>รวม</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 17 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกตามอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 อายุ 20-30 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43 อายุ 31-40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9 และอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ ต่อการดำเนินงาน

ตารางที่ 18 ตารางแสดงความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ กลุ่มเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน (จำนวน 5 คน)

ด้าน	ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	- มีกระบวนการชัดเจน	3	50
	- การส่งเอกสารจากห้องปฏิบัติการไปยังงานวิชาการหรืองานทะเบียน ยังมีความล่าช้า	1	25
	- ไม่ออกความเห็น 1 คน ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การประชาสัมพันธ์ให้บุคคลฝ่ายอื่นๆ ทราบยังไม่เพียงพอ เนื่องจากบุคลากรฝ่ายอื่นๆ ไม่มีข้อมูลของกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการของงานวิชาการที่ชัดเจน	1	25
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	- จำนวนเจ้าหน้าที่ 1 คน เพียงพอต่อปริมาณงาน เนื่องจาก งานบางอย่างของงานทะเบียนก็ไม่ได้มีทุกช่วง	3	60
	- จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน ควรเพิ่มอีก 1 คน ในกรณีที่เจ้าหน้าที่หลัก ไม่อยู่หรือติดภารกิจควรมีผู้ตอบคำถามต่าง ๆ แทนได้	2	40
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	สถานที่ตั้งสำนักงานทะเบียนยังไม่เหมาะสม เนื่องจากอยู่ลึกเกินไป ส่วนมากนักศึกษาจะหาไม่ค่อยเจอ และควรจัดให้อยู่เป็นสัดส่วนมากกว่านี้ เนื่องจากนักศึกษาบางคน อาจจะอยากมีส่วนร่วมตัวในการติดต่อ เช่น การลาศึกษา การชำระเงินค่าลงทะเบียน	5	100
4. คุณภาพการให้บริการ (คะแนนประเมิน 0 – 10)	คะแนนการประเมินของผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนได้ 8 คะแนน ขึ้นไป อยู่ในระดับ ดีมาก	5	100
5. แผนการปฏิบัติงาน	- มีการแจ้งแผนการปฏิบัติงานชัดเจน และรับทราบแผนปฏิบัติงาน	4	80
	- ไม่ทราบแผนปฏิบัติงาน เนื่องจากอยู่ฝ่ายพัฒนา	1	20

ด้าน	ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
	นักศึกษา ซึ่งงานทะเบียนมีการแจ้งแผนการปฏิบัติงานผ่านช่องทางไลน์กลุ่มฝ่ายวิชาการ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ควรแจ้งแผนการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางอื่น เช่น Email		

จากตารางที่ 18 แสดงว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ แสดงความคิดเห็นต่อด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการว่า ส่วนใหญ่มีกระบวนการชัดเจน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50 การส่งเอกสารจากห้องปฏิบัติการไปยังงานวิชาการหรืองานทะเบียน ยังมีความล่าช้า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และไม่ออกความคิดเห็น 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ การประชาสัมพันธ์ให้บุคคลฝ่ายอื่นๆ ทราบยังไม่เพียงพอ เนื่องจากบุคลากรฝ่ายอื่นๆ ไม่มีข้อมูลของกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการของงานวิชาการที่ชัดเจน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ แสดงความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อปริมาณงาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 60 เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน ควรเพิ่มอีก 1 คน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคน แสดงความคิดเห็นว่า สถานที่ตั้งสำนักงานทะเบียนยังไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 100

ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคน ประเมินคะแนนคุณภาพการให้บริการ 8 คะแนนขึ้นไป ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 100

ด้านแผนการปฏิบัติงาน ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ แสดงความคิดเห็นว่า มีการแจ้งแผนการปฏิบัติงานชัดเจน และรับทราบแผนปฏิบัติงาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 80 ไม่ทราบแผนปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ควรแจ้งแผนการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น Email เป็นต้น

### ปัญหา อุปสรรคที่พบและแนวทางแก้ไข พบว่า

1. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทะเบียนนักศึกษาไม่ค่อยมีช่องทางอัปเดต ต้องคอยสอบถามจากเจ้าหน้าที่เอง และบางครั้งเจ้าหน้าที่ก็มีหลายภารกิจ ทำให้การเข้าถึงข้อมูลช้าออกไปอีก จึงอยากให้มีช่องทางเข้าดูข้อมูลออนไลน์ได้ตลอดโดยไม่ต้องรอข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ส่งให้เท่านั้น

### ตารางที่ 19 ตารางแสดงความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ อาจารย์สายวิชาการ (จำนวน 4 คน)

ด้าน	ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	- มีกระบวนการชัดเจน ไม่ซับซ้อน	3	75
	- กระบวนการขั้นตอนไม่ชัดเจน ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม อยากให้แยกกันระหว่างขั้นตอนการติดต่อของอาจารย์กับนักศึกษา และอยากให้ระบบทุกอย่างมันเป็น online ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา อยากให้เพิ่ม Flowchart ของงานต่างๆ ให้ชัดเจน	1	25
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	- จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน เนื่องจากรับผิดชอบหลายหน้าที่	3	75
	- ไม่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม บางครั้งอยากให้เจ้าหน้าที่มีความ Active มากกว่านี้ สำหรับการให้บริการกับอาจารย์หรือนักศึกษาในคณะ อยากให้มีเจ้าหน้าที่อย่างน้อย 2 คน จะช่วยให้งานต่างๆ สามารถดำเนินการหรือขับเคลื่อนไปได้เร็วยิ่งขึ้น	1	25
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	- สถานที่ตั้งสำนักงานทะเบียนยังไม่เหมาะสม หายากควรแยก โชนชัดเจน และควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักศึกษา เช่น เครื่องปริ้น โต๊ะเขียนคำร้อง	3	75
	- สถานที่ตั้งเหมาะสมดีแล้ว ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หากในอนาคตมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ 2 คน อยากให้มี	1	25

ด้าน	ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
	ช่องทางที่ทั้ง 2 คนสามารถรับทราบและแก้ปัญหาได้ ควรมีป้ายบอกทาง และป้ายติดหน้าห้องวิชาการ		
4. คุณภาพการให้บริการ (คะแนนประเมิน 0 – 10)	คะแนนการประเมินของผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนได้ 8 คะแนน ขึ้นไป อยู่ในระดับ ดีมาก	4	100
5. แผนการปฏิบัติงาน	- มีการแจ้งแผนการปฏิบัติงานชัดเจน และรับทราบ แผนปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การประกาศควรมีช่องทางอื่นเพิ่มเติมนอกจากการ ประกาศในไลน์ เสนอให้ในแต่ละปีการศึกษาควรมีการชี้แจงปฏิทินให้ รับทราบล่วงหน้าคร่าวๆ ก่อนและแจ้งความถี่ที่งาน ทะเบียนจะติดตามงาน เพื่อไม่ให้ไปรบกวนอาจารย์	4	100

จากตารางที่ 19 แสดงว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ แสดงความคิดเห็นต่อด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ  
ว่า ส่วนใหญ่มีกระบวนการชัดเจน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 75 กระบวนการขั้นตอนยังไม่ชัดเจน  
จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ควรแยกกันระหว่างขั้นตอนการติดต่อของ  
อาจารย์กับนักศึกษา อยากให้ระบบเป็น online และเพิ่ม Flowchart ของงานต่างๆ ให้ชัดเจน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ แสดงความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อ  
ปริมาณงาน เนื่องจากรับผิดชอบหลายหน้าที่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ไม่แสดงความคิดเห็น  
เกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ บางครั้งอยากให้  
เจ้าหน้าที่มีความ Active มากกว่านี้ อยากให้มีเจ้าหน้าที่อย่างน้อย 2 คน จะสามารถดำเนินการหรือ  
ขับเคลื่อนไปได้เร็วยิ่งขึ้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ แสดงความคิดเห็นว่า สถานที่ตั้งสำนักงาน  
ทะเบียนยังไม่เหมาะสม และควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 75  
สถานที่ตั้งสำนักงานเหมาะสมแล้ว จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ หาก  
อนาคตมีเจ้าหน้าที่ 2 คน ควรมีป้ายบอกทาง และป้ายติดหน้าห้องวิชาการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคน ประเมินคะแนนคุณภาพการให้บริการ 8 คะแนนขึ้นไป ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 100

ด้านแผนการปฏิบัติงาน ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคน แสดงความคิดเห็นว่า มีการแจ้งแผนการปฏิบัติงานชัดเจน และรับทราบแผนปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 100 และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ การประกาศควรมีช่องทางอื่นเพิ่มเติมนอกจากการประกาศแจ้งผ่านไลน์ เสนอให้ในแต่ละปีการศึกษาควรมีการชี้แจงปฏิทินให้รับทราบล่วงหน้าคร่าวๆ ก่อนและแจ้งความถี่ที่งานทะเบียนจะติดตามงาน เพื่อไม่ให้ไปรบกวนอาจารย์

### ปัญหา อุปสรรคที่พบ และแนวทางแก้ไข พบว่า

1. ขั้นตอนการดำเนินการเอกสารแต่ละอย่างมันหลายขั้นตอน หากเป็นไปได้อยากให้ลดขั้นตอนที่ไม่สำคัญ
2. ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจในเอกสารที่ต้องดำเนินการชัดเจน จึงทำให้ต้องแก้ไขเอกสารหลายรอบควรมีตัวอย่างการเขียนเอกสารต่าง ๆ
3. งานที่มักจะล่าช้า หรือสื่อสารช้า คืองานที่ต้องสื่อสารกับส่วนกลางของมหาวิทยาลัย อยากให้มีการแจ้งผลการดำเนินการเอกสารต่าง ๆ ให้ทราบทั้งนักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา

### ตารางที่ 20 ตารางแสดงความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ นักศึกษา (จำนวน 7 คน)

ด้าน	ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	- มีกระบวนการชัดเจน ไม่ซับซ้อน	6	85.71
	- การติดต่อเจ้าหน้าที่ต้องผ่านคนกลาง เช่นอาจารย์ที่ปรึกษา จึงจะได้ไลน์ติดต่อเจ้าหน้าที่ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม อยากให้มีช่องทางการติดต่องานทะเบียนโดยตรง โดยไม่ต้องผ่านทางอื่น	1	14.29
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบคำถามดี และสามารถอธิบายขั้นตอนได้อย่างเข้าใจ	7	100
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	อำนวยความสะดวกดี สามารถเข้าถึงเอกสารต่าง ๆ ได้ง่าย	7	100

ด้าน	ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
4. คุณภาพการให้บริการ (คะแนนประเมิน 0 – 10)	คะแนนการประเมินของผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนได้ 9 คะแนน ขึ้นไป อยู่ในระดับ ดีมาก	7	100
5. แผนการปฏิบัติงาน	ปฏิทินการศึกษาชัดเจน	7	100

จากตารางที่ 20 แสดงว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ แสดงความคิดเห็นต่อด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการว่า ส่วนใหญ่มีกระบวนการชัดเจน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71 การติดต่อเจ้าหน้าที่ต้องผ่านคนกลาง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ อยากให้มีช่องทางการติดต่องานทะเบียนโดยตรง โดยไม่ต้องผ่านทางอื่น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคน แสดงความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบคำถามดี และสามารถอธิบายขั้นตอนได้อย่างเข้าใจ คิดเป็นร้อยละ 100

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคน แสดงความคิดเห็นว่า อำนวยความสะดวกดี สามารถเข้าถึงเอกสารต่าง ๆ ได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 100

ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคน ประเมินคะแนนคุณภาพการให้บริการ 9 คะแนน ขึ้นไป ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 100

ด้านแผนการปฏิบัติงาน ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคน แสดงความคิดเห็นว่า ปฏิทินการศึกษาชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 100

#### ปัญหา อุปสรรคที่พบ และแนวทางแก้ไข พบว่า

1. ต้องมีการปรับเอกสาร ส่งไปรษณีย์ ซึ่งค่อนข้างลำบากจึงอยากให้วิทยาลัยฯ ลดขั้นตอนเอกสารให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์
2. อยากให้มีช่องทางที่สามารถติดต่องานทะเบียนได้ง่ายและเป็นงานทะเบียนโดยตรง เช่น open chat หรือ chat line ที่สามารถเข้าไปสอบถามได้โดยตรง



3. อยากให้มีช่องทางที่สามารถตรวจสอบได้ว่าเอกสารดำเนินการถึงขั้นตอนไหน จะได้ป้องกันข้อผิดพลาด และส่งเอกสารได้ทันเวลา
4. อยากให้วิทยาลัยฯ จัดสถานที่รองรับผู้มาใช้บริการที่สามารถนั่งเขียนคำร้องมีคอมพิวเตอร์ในการค้นหาข้อมูล หรือเข้าดูระบบนักศึกษากรณีที่นักศึกษาไม่ได้นำคอมพิวเตอร์ตนเองมาสามารถใช้คอมพิวเตอร์ของงานทะเบียนแทนได้
5. อยากให้งานทะเบียนฯ จัดเป็นสัดส่วนมากกว่านี้ บางเรื่องที่นักศึกษาเข้ามาติดต่อไม่มีความเป็นส่วนตัวหรือมีบุคคลอื่นรับรู้เรื่องที่ต้องการติดต่อมากเกินไป
7. อยากให้มีป้ายบอกจุดติดต่องานทะเบียนและวัดผลที่ชัดเจน สามารถเดินเข้าไปอาคารแล้วทราบว่าจะต้องไปติดต่อจุดใด กับเจ้าหน้าที่ท่านใด
8. กรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่อยู่สำนักงานหรือไม่ได้เข้าทำงาน อยากให้มีเจ้าหน้าที่อื่นสามารถให้ข้อมูลเบื้องต้นได้หรือสามารถรับเรื่องแทนได้ ระหว่างรอเจ้าหน้าที่ประจำงานกลับมาทำงาน



## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนางานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2563 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 381 คน (วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2563) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2563 จำนวน 200 คน ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (Yamane, 1973) โดยมีความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยแบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่1) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าความเชื่อมั่นของทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 ตอนที่2) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างแบ่งออกเป็น 3 ฉบับ สำหรับอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนางานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษากิจการดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.88$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

( $\bar{x}$ =3.95) รองลงมาคือด้านแผนปฏิบัติงาน ( $\bar{x}$ =3.90) และด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x}$ =3.88) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านกระบวนการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}$ =3.83)

5.1.2 แนวทางการพัฒนางานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากการสนทนากลุ่ม (Focus group) อาจารย์สายวิชาการ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา สามารถสรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า กระบวนการชัดเจนไม่ซับซ้อน แต่บางครั้งการส่งเอกสารระหว่างห้องปฏิบัติการ ไปยังห้องวิชาการหรือห้องทะเบียนยังมีความล่าช้า มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรแยกขั้นตอนระหว่างอาจารย์และนักศึกษาให้ชัดเจน และเพิ่ม Flow chart ของงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เหมาะสมกับภาระงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีเพียง 1 คน อาจทำให้งานล่าช้าได้ เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบคำถามดี และสามารถอธิบายขั้นตอนได้อย่างเข้าใจ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า สถานที่ตั้งยังไม่เหมาะสม ควรแยกโซนระหว่างห้องพักอาจารย์ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักศึกษา เช่น เครื่องพิมพ์เอกสาร โต๊ะสำหรับกรอกเอกสารต่าง ๆ

4) ด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า มีคุณภาพอยู่ในระดับดี (คะแนนตั้งแต่ 8 คะแนนขึ้นไป)

5) ด้านแผนการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า มีการแจ้งแผนปฏิบัติงานหรือปฏิทินการศึกษาชัดเจน มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรแจ้งแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ผ่านช่องทางอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น Email เป็นต้น

5.2 แนวทางการพัฒนางานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ควรมีช่องทางการติดต่อ งานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล อย่างชัดเจน เช่น Open Chat ควรพัฒนาระบบงานให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์ ที่จะสามารถติดตามสถานะของการดำเนินการหรือคำร้องต่าง ๆ และลดขั้นตอนการใช้เอกสารที่ไม่จำเป็น

2. ควรลดขั้นตอนการดำเนินการเอกสารหรือสามารถดำเนินการเอกสารผ่านช่องทาง Online เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาที่ต้องการทราบ

3. ควรมี Flow Chart ในขั้นตอนการติดต่อเอกสารต่าง ๆ ชัดเจนเพื่อผู้รับบริการจะสามารถเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ ก่อนเข้าใช้บริการ

3. กรณีเอกสารที่ต้องมีการประสานกับสำนักส่งเสริมวิชาการกับงานทะเบียน มหาวิทยาลัยฯ ควรมีระบบที่ผู้รับบริการสามารถติดตามเอกสารต่าง ๆ ที่ยื่นไปได้

4. ควรมีช่องทางสำหรับการแจ้งอัปเดตข้อมูลเกี่ยวกับทะเบียนนักศึกษาที่สามารถเปิดดูข้อมูล Online ได้ตลอดเวลา

5. ควรปรับปรุงระบบการส่งเอกสารแบบกระดาษ เนื่องจากพบปัญหาการที่ผู้บริการอยู่นอกสถานที่ต้องดาวน์โหลด ต้องปริ้นเอกสาร ต้องส่งไปรษณีย์ ซึ่งถือว่าขั้นตอนค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่ผู้รับบริการไม่พร้อมทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ และการเดินทางส่งไปรษณีย์ ควรลดขั้นตอนเอกสารให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์

6. ควรจัดสถานที่รองรับผู้มาใช้บริการที่สามารถนั่งเขียนคำร้องได้ มีคอมพิวเตอร์ส่วนกลางสำหรับการค้นหาข้อมูล หรือเข้าดูระบบนักศึกษา กรณีที่นักศึกษาไม่ได้นำคอมพิวเตอร์ตนเองมาด้วย

7. สำนักงานห้องงานทะเบียนฯ จัดเป็นสัดส่วนมากกว่านี้ บางเรื่องที่นักศึกษาเข้ามาติดต่อไม่มีความเป็นส่วนตัวหรือมีบุคคลอื่นรับรู้เรื่องที่ต้องการติดต่อมากเกินไป และห้องสำนักงานควรอยู่ในจุดที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนเนื่องจากงานทะเบียนฯ เป็นงานหลักที่นักศึกษาต้องการเข้าติดต่อประสานเรื่องเอกสารต่าง ๆ

8. อยากให้มีป้ายบอกจุดติดต่องานทะเบียนและวัดผลที่ชัดเจน สามารถเดินเข้าในอาคารแล้วทราบว่าจะต้องไปติดต่อจุดใด กับเจ้าหน้าที่ท่านใด

9. กรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่อยู่สำนักงานหรือไม่ได้เข้าทำงาน อยากให้มีเจ้าหน้าที่อื่นสามารถให้ข้อมูลเบื้องต้นได้หรือสามารถรับเรื่องแทนได้ ระหว่างรอเจ้าหน้าที่ประจำงานกลับมาทำงาน

### 5.3 อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยแต่ละข้อต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการดำเนินงานของงานวิชาการงานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านแผน

ปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยดังกล่าวนี้สามารถอธิบายได้ว่า งานวิชาการ ทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีการปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของอาจารย์ทั้งในเรื่องเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาทดี มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น ด้านแผนปฏิบัติงาน เช่น มีแผนปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผลอย่างชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์แผนปฏิบัติงานล่วงหน้า และการกำกับ ติดตาม การปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามแผนปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนด เป็นต้น ด้านคุณภาพการให้บริการ เช่น มีการให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย สะดวก รวดเร็ว มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและทันเหตุการณ์ ด้านกระบวนการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน เป็นต้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม เอกสาร/แบบฟอร์มในการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการ เป็นต้น ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับ วรรณวิมล จงจรวัยสกุล (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลทุกคณะ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและ ข้อแนะนำ คณะบัญชี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ สอดคล้องกับ ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 จำนวน 10,283 คน (กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการบริหารดำเนินงาน (3.59) รองลงมาคือด้านการดำเนินการ (3.58) และด้านเทคโนโลยี (3.57) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านลักษณะการ ให้บริการ (3.57) และไม่สอดคล้องกับ ญาดา ขอบทำดี และประสพชัย พสุนนท์

(2559) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษา และศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อปัจจัยการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จำนวน 199 คน ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการด้านบุคลากร ด้านความ สะดวกรวดเร็ว ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ และด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในอยู่ในระดับน้อย

2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนางานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยสัมภาษณ์ ผู้ที่เคยมาใช้บริการงานวิชาการ ฯ ทำให้ทราบถึงปัญหา และอุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไข เพื่อพัฒนางานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น จากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ 1) งานทะเบียนและวัดผล ควรมีช่องทางการติดต่อ งานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล อย่างชัดเจน เช่น Open Chat จากข้อเสนอนี้สามารถนำไปปรับปรุง ช่องทางการติดต่อสื่อสารให้ชัดเจนและสะดวกมากขึ้น 2) ควรพัฒนาระบบงานให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์ ที่จะสามารถติดตามสถานะของการดำเนินการหรือคำร้องต่าง ๆ และลดขั้นตอนการใช้เอกสารที่ไม่จำเป็น เนื่องจากปัจจุบันสำนักงานทะเบียนของมหาวิทยาลัยยังมีการใช้เอกสารในการดำเนินการต่าง ๆ ทางวิทยาลัยจึงต้องดำเนินการให้สอดคล้องกัน 3) สถานที่ตั้งยังไม่เหมาะสม ไม่ชัดเจน หายากนั้น เนื่องจากวิทยาลัยมีพื้นที่ใช้สอยจำกัด จึงทำให้พื้นที่ในการให้บริการค่อนข้างน้อย ไม่เหมาะสม ซึ่งผู้วิจัยจะเสนอผลการวิจัยนี้ไปยังผู้บริหารให้พิจารณาต่อไป

#### 5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากการศึกษาการดำเนินงานของงานวิชาการ และงานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.4.1 จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านแผนการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังนั้นควรให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ดังกล่าว โดยต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและแผนการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และในส่วนบุคลากรและสถานที่ ควรได้รับการปรับปรุงให้เพียงพอและเหมาะสมต่อการให้บริการ เช่น บุคลากร สถานที่ อุปกรณ์สำหรับอำนวยความสะดวก

ผู้มารับบริการ ฯลฯ เป็นต้น โดยต้องมีการวางแผนการปฏิบัติงาน การดำเนินงาน ที่ชัดเจนตลอดจน กระบวนการขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการติดต่อเข้าใช้บริการ มีผังแสดงลำดับขั้นตอนการติดต่อ ประสานงานที่สามารถสืบค้นได้โดยอาจจะนำเสนอในเว็บไซต์ของคณะหรือ ช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ที่ สามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ทุกที่

5.4.2 แนวทางในการปรับปรุงจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จะสามารถดำเนินไปได้ด้วยดี จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้อำนวยการวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย หรือคณะกรรมการบริหารของ วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย เนื่องจากจากการศึกษาพบว่าจุดที่เป็นจุดอ่อนหรือข้อบกพร่อง ที่ควรได้รับการ ปรับปรุงหรือพัฒนาคือ สถานที่และอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ โดย กระบวนการปรับปรุงแก้ไขที่ได้จากผลการวิจัยนั้น จะต้องอาศัยการพัฒนาในเชิงนโยบายของผู้บริหาร เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องสถานที่ของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย ยังคงมีข้อจำกัดในหลายด้าน ซึ่งจุดอ่อน หรือข้อบกพร่อง ในเรื่องสถานที่และอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ จึงต้องอาศัยการ พัฒนาในเชิงบริหารงานของคณะต่อไป



## บรรณานุกรม

กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2559). *ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาสารคาม: กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (26 มกราคม 2563). *แบ่งส่วนราชการ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม*. เข้าถึงได้จาก แบ่งส่วนราชการ กระทรวงการ อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม:

(<https://www.mhesi.go.th/home/index.php/aboutus/gov-division>).

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา. (2558). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557*. นนทบุรี: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.

จารุณี มนุษย์ชาติ. (2556). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ พื้นที่ ศาลายา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ญาดา ชอบทำดี และประสพชัย พสุนนท์. (2559). การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการ ปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 35-48.

ธรรตพงษ์ วงษ์สวัสดิ์. (2558). การใช้ระบบการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน วิชาการ สถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุโขทัย. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ปีที่ 10 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน*, 3-15.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

บริษัท เอส เอ็ม อี ทีเวลลอปเม้นท์ แอนด์ คอนซัลแทนท์ จำกัด. (15 มีนาคม 2563). เข้าถึงได้จาก <http://www.smednc.com/>:

<http://www.smednc.com/index.php?lay=show&ac=article&id=236179>



พนิดา นิลอรุณ, และ ประสพชัย พสุนนท์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. *วารสารจันทร์เกษมสาร* ปีที่ 21 ฉบับที่ 41, 29-37.

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

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (28 มีนาคม 2563). เข้าถึงได้จาก ปรัชญา ปณิธาน เอกลักษณ์ อัตลักษณ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ มทร.ธัญบุรี:

<https://www.rmutt.ac.th/about/vision-rmutt>

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (30 มกราคม 2563). *ปรัชญา ปณิธาน เอกลักษณ์ อัตลักษณ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ มทร.ธัญบุรี*. เข้าถึงได้จาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี:

(<https://www.rmutt.ac.th/about/vision-rmutt>)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น. (15 มีนาคม 2563). เข้าถึงได้จาก

<https://sites.google.com/site/poppypresent1/page1>

รักชาติ แดงเทพโพธิ์, และ นริศรา แดงเทพโพธิ์. (2562). ผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักวิชาการโสตทัศนศึกษาในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม* ปีที่ 11 ฉบับที่ 4 ตุลาคม-ธันวาคม, 81-92.

รัตติยา ทองสินุช. (2558). ประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้* ปีที่ 8 ฉบับที่ 2, 91-100.

ฤาษุดา เทพยากุล, และ อิศริภุญช์ รินไธสง. (2559). ความหมายและองค์ประกอบของการบริหารคนเก่งในองค์กร: การทบทวนวรรณกรรม. *เทคโนโลยีภาคใต้* ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2559), 77-84.

วรรณที ศรีโนนยาง, สมคิด สร้อยน้ำ, และ นวัตกรรม หอมสิน. (2562). ปัจจัยพหุระดับที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการ ของตรงเนเรียนในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารครุศาสตร์*

*จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย* ปีที่ 47 ฉบับที่ 2 (เมษายน-มิถุนายน 2562), 333-351.

วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย. (1 เมษายน 2563). *ประวัติความเป็นมา*. เข้าถึงได้จาก วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มทร.ธัญบุรี : [http://www.tmc.rmutt.ac.th/?page\\_id=1642](http://www.tmc.rmutt.ac.th/?page_id=1642)

วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย. (1 เมษายน 2563). *วิสัยทัศน์/พันธกิจ*. เข้าถึงได้จาก วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มทร.ธัญบุรี: [http://www.tmc.rmutt.ac.th/?page\\_id=307](http://www.tmc.rmutt.ac.th/?page_id=307)

วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (23 มีนาคม 2553). *ความเป็นมาของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย. ที่ระลึกเนื่องในโอกาส สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ยามบรมราชาภิเษกทรงโปรดเกล้าฯ เสด็จพระราชดำเนินทรงเปิด "อาคารเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550"*, หน้า 15-16.

วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2563). *รายงานสรุปจำนวนนักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย ปีการศึกษา 2563*. ปทุมธานี: งานทะเบียนและวัดผล.

สมพร สังวาระ, และ วีระวัฒน์ อุทัยรัตน์. (2562). กลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์วัฒนธรรมองค์กรของโรงเรียนมัธยมศึกษาอุดรนิคม. *วารสารครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีที่ 47 ฉบับที่ 2 (เมษายน-มิถุนายน 2562)*, 389-409.

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

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

สุนีย์ นาคเงิน, และ ประณต นันทิยะกุล. (2560). ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ปีที่ 7 ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม*, 127-138.

อลงกรณ์ งามสกุล. (2559). *การดำเนินการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 5. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี*.

อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, นโยบายและยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย  
และนวัตกรรม พ.ศ. 2563 - 2570: [https://www.mhesi.go.th/home/index.php/aboutus/stg-  
policy/930-2563-2570](https://www.mhesi.go.th/home/index.php/aboutus/stg-policy/930-2563-2570)

อรอนงค์ คำคนชื่อ และมนตรี อนันท์รักษ์. (2558). ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและ  
ประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม. วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม,  
137-145.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก แบบสอบถาม



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย Routine to Research (R2R)

เรื่อง "การศึกษาการดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี"

---

### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาการดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งศึกษาโดย นางสาวสุภารัตน์ สิทธิ นักวิชาการศึกษา สังกัดวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โปรดตอบทุกข้อคำถามที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านด้วยความอิสระคำตอบของท่าน ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิดและไม่มีผล ใดๆ ในการตอบแบบสอบถามต่อท่านทั้งสิ้น ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจากท่านจะถือว่าเป็นความลับ และจะใช้ประโยชน์สำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนางานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานและองค์กร โปรดตอบคำถามทุกตอนและทุกข้อ เพราะหากท่านเว้นเพียงข้อใดข้อหนึ่ง จะทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ได้อย่างสมบูรณ์

แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล 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 งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัย  
การแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
<b>ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน (Flow)					
1.2 มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน					
1.3 การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1.4 กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน					
1.5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง					
<b>ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
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					
<b>ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 สถานที่ตั้งของสำนักงานฝ่ายวิชาการ					



รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
3.2 จัดสถานที่บริการอย่างเหมาะสม					
3.3 ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
3.4 เอกสาร/แบบฟอร์มในการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการ					
3.5 จำนวนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ					
<b>ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
4.1 การให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย					
4.2 ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ					
4.3 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและทันเหตุการณ์					
4.4 มีคู่มือขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน					
4.5 การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารถูกต้อง ชัดเจน					
<b>ด้านที่ 5 ด้านแผนปฏิบัติงาน</b>					
5.1 มีแผนปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล					
5.2 มีการประชาสัมพันธ์แผนปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน					
5.3 การกำกับ ติดตาม การปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามแผนปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนด					
5.4 เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม และให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ					
5.5 แผนปฏิบัติงานด้านวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล มีความสอดคล้องกับปฏิทินการศึกษามหาวิทยาลัยฯ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

-----ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม-----



ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์ (Focus group)



## ประเด็นคำถามการประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) และแบบบันทึกความคิดเห็นของผู้เข้าประชุม

### 1. คำชี้แจงเพื่อทำความเข้าใจที่ตรงกัน

งานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล เป็นกลุ่มงานหนึ่งที่อยู่ภายใต้ฝ่ายวิชาการและวิจัย มีบทบาทหน้าที่หลักในให้บริการงานด้านการศึกษา การให้คำแนะนำ การตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับการเรียน การสอน แก่อาจารย์ นักศึกษา หรือบุคคลภายนอก การให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาเกี่ยวกับงานทะเบียนและวัดผล การประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และยังรวบรวมข้อมูล การจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยฯ เพื่อใช้ในการกำหนดนโยบาย และวางแผนการบริหารงานด้าน การศึกษา โดยตระหนักถึงคุณภาพของการบริการให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ และมีจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องในด้านใด เพื่อหาแนวทางปรับปรุงและ พัฒนาการให้บริการของงานวิชาการและงานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย ดำเนินงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่พึงพอใจต่อผู้มารับบริการ

### 2. แบบบันทึกความคิดเห็นของผู้เข้าประชุม

แบบบันทึกความคิดเห็นนี้ เป็นเอกสารที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้น เพื่อใช้ประกอบการพิจารณา ประเมินผลและ สรุปผลการศึกษาดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์ แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และใช้บันทึกข้อมูลความคิดเห็นจากการประชุม สนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ตามประเด็นคำถาม

ประเด็นสนทนา (Focus group discussion) ฉบับนี้ เป็นข้อมูลคำถามปลายเปิด ประกอบการ ประเมินผลการศึกษาการดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัย การแพทย์แผนไทยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แบ่งเป็น 3 ตอน จำนวน 12 ข้อ

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

ตอนที่ 2 ความคิดเห็น เกี่ยวกับ การดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัย การแพทย์แผนไทยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคที่พบ และแนวทางแก้ไข เกี่ยวกับ การดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล 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 สาขาวิชานวัตกรรมผลิตภัณฑ์สุขภาพ

- 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

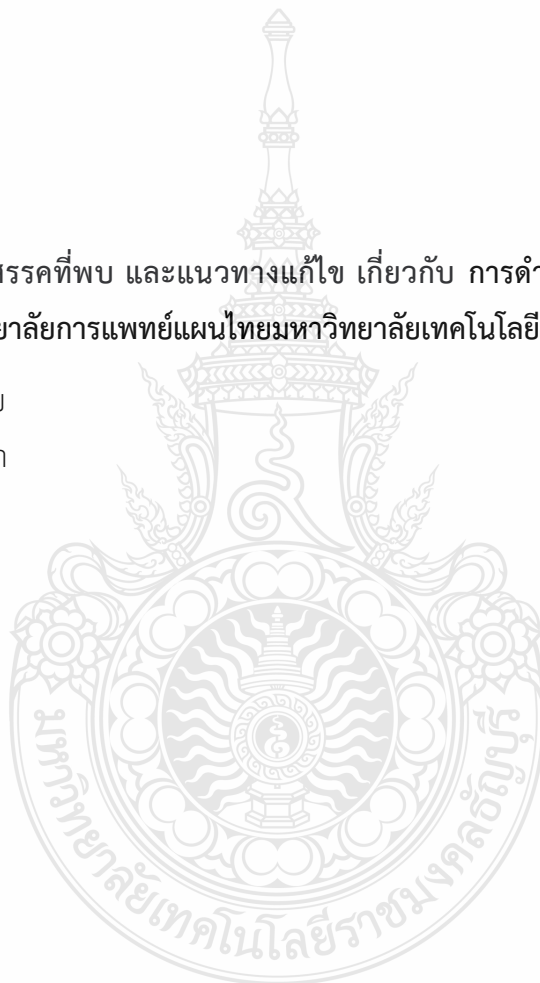
- ติดต่อทุกวัน  1 ครั้ง/สัปดาห์  2 ครั้ง/สัปดาห์  
 3 ครั้ง/สัปดาห์  มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์

ตอนที่ 2 ความคิดเห็น เกี่ยวกับการดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัย  
การแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

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

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคที่พบ และแนวทางแก้ไข เกี่ยวกับการดำเนินงานของงานวิชาการ งาน  
ทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

- 1) ปัญหาและอุปสรรคที่พบ
- 2) แนวทางแก้ไขและพัฒนา



ภาคผนวก ค การตรวจสอบเครื่องมือ





### บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สาขาวิชาการแพทย์แผนไทย ฝ่ายวิชาการและวิจัย โทร. ๐ ๒๕๕๒ ๑๙๙๙ ต่อ ๑๔๓๐

ที่ อว ๐๖๔๙.๑๒/ฟว. ๓๗๘ วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบขออนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดของท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัย Routine to Research (R๒R)

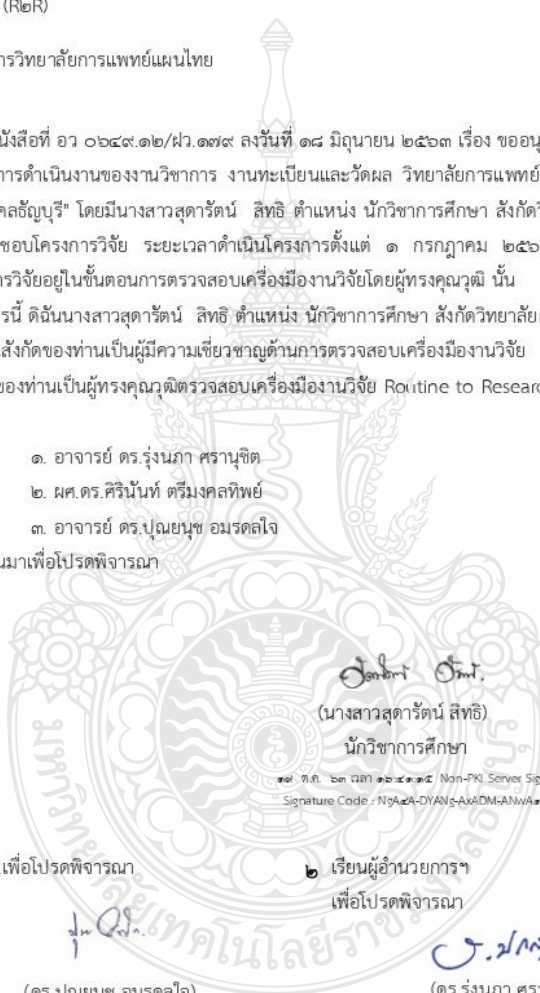
เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย

ตามหนังสือที่ อว ๐๖๔๙.๑๒/ฟว.๑๗๙ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๓ เรื่อง ขออนุมัติดำเนินโครงการวิจัย เรื่อง "การศึกษาการดำเนินงานของงานวิชาการ งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี" โดยมีนางสาวสุดารัตน์ สิทธิ ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา สังกัดวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย เป็นผู้รับผิดชอบโครงการวิจัย ระยะเวลาดำเนินโครงการตั้งแต่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔ ซึ่งโครงการวิจัยอยู่ในขั้นตอนการตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัยโดยผู้ทรงคุณวุฒิ นั้น

ในการนี้ ดิฉันนางสาวสุดารัตน์ สิทธิ ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา สังกัดวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย เห็นว่าบุคลากรในสังกัดของท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญด้านการตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัย จึงขอขออนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดของท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัย Routine to Research (R๒R) ดังรายชื่อต่อไปนี้

- ๑. อาจารย์ ดร.รุ่งนภา ศรานุชิต
- ๒. ผศ.ดร.ศิริพันธ์ ตรีมงคลทิพย์
- ๓. อาจารย์ ดร.ปณยุต อมรตลใจ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



นางสาวสุดารัตน์ สิทธิ  
 (นางสาวสุดารัตน์ สิทธิ)  
 นักวิชาการศึกษา  
 ๑๐ ต.ก. ๖๓ ๖๓ ๑๑๑๑๑๑๑๑ Non-PKI Server Sign  
 Signature Code : N9AZA-DYANs-AxADM-ANWA๓

๑. เรียน ผอ.เพื่อโปรดพิจารณา

๒. เรียนผู้อำนวยการฯ

*[Signature]*

*[Signature]*

(ดร.ปณยุต อมรตลใจ)  
หัวหน้างานวิจัย

(ดร.รุ่งนภา ศรานุชิต)  
รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย

๑๐ ต.ก. ๖๓ ๖๓ ๑๑๑๑๑๑๑๑ Non-PKI Server Sign , Signature  
Code : OAAx-A-DUANQ-AxADM-AMQA๓

๑๐ ต.ก. ๖๓ ๖๓ ๑๑๑๑๑๑๑๑ Non-PKI Server Sign , Signature  
Code : M9BDA-DMARA-AxAEQ-AR9BG

๓. อนุญาตให้บุคลากรตามรายชื่อที่เสนอเป็นผู้ตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัย

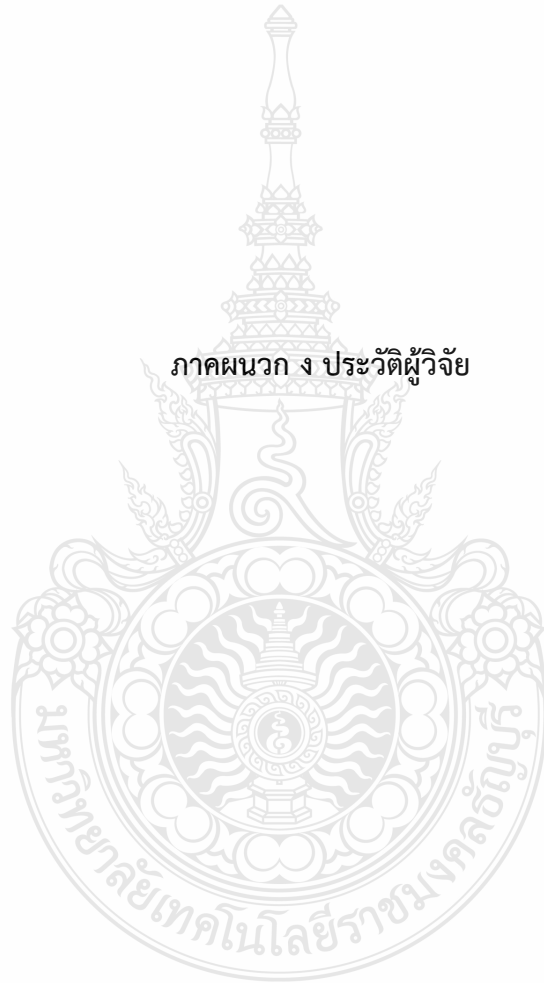
*[Signature]*  
(นางสาวศิริภัทร ชมัมพงษ์)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย

๑๐ ต.ก. ๖๓ ๖๓ ๑๑๑๑๑๑๑๑ Non-PKI Server Sign , Signature  
Code : QwA๔-A-DMAMw-A๔EQ-ANwAz



ภาคผนวก ง ประวัติผู้วิจัย



## ประวัติผู้วิจัย

1. ตำแหน่งในโครงการ : หัวหน้าโครงการ
2. ชื่อ-สกุล : นางสาวสุดารัตน์ สิทธิ
3. ตำแหน่งบริหาร/วิชาการ ในปัจจุบัน : นักวิชาการศึกษา
4. สังกัด/ หมายเลขโทรศัพท์ /โทรสาร/ E-mail (ใช้ของมหาวิทยาลัยเท่านั้น)  
 สังกัด : ฝ่ายวิชาการและวิจัย วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย  
 หมายเลขโทรศัพท์ : 02 592 1999 ต่อ 1430, 087 980 8840  
 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	การแพทย์แผนไทยประยุกต์	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	ไทย

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