



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาปัญหา และความต้องการของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากร
A Study Problems and Needs of Personnel Faculty of Science and
Technology, Rajamangala University of Technology Krungthep Against
Services Offered by Personnel Department

โดย

นางสาวพัชณี ศรีคำสุข และ
นางสาวนันทนา แก้วเกษการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ประจำปีงบประมาณ 2555

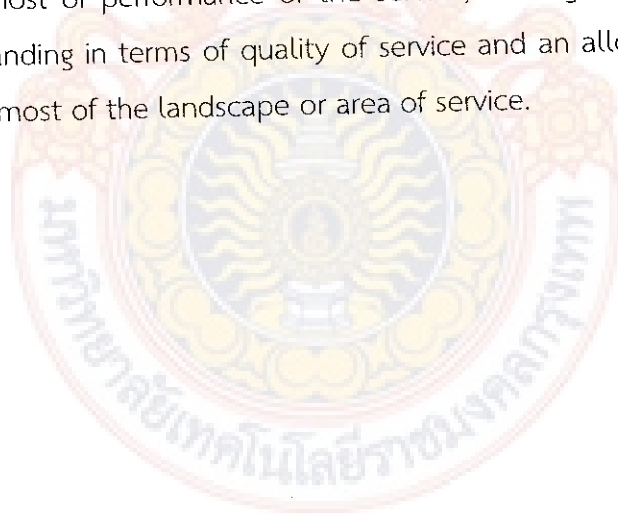
บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของบุคลากรต่อการให้บริการ ด้านงานบุคลากร และส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนางานวิจัยสถาบันของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยทำการศึกษาด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 119 คน รวบรวมแบบสอบถามได้จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอในรูปความเรียง ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัญหาที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อยเมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านสามารถเรียงตามอันดับได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ และการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ ด้าน ประสิทธิภาพของการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ส่วนด้านภูมิทัศน์ หรือบริเวณพื้นที่ ให้บริการพบเป็นปัญหาในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาถึงความต้องการของการพัฒนางานการ ให้บริการด้านงานบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยแยกตามประเด็นความต้องการพบว่า เรื่องการแต่งกายให้มีแบบฟอร์มเหมือนกันเป็นความต้องการมากที่สุดด้านบุคลิกภาพ และการแสดงออก ของเจ้าหน้าที่ การแจกแจงงานการบริการให้ชัดเจนเป็นความต้องการมากที่สุด ด้านประสิทธิภาพของการ ให้บริการ การจัดอบรมเพื่อการพัฒนาคุณภาพของการทำงานเป็นความต้องการในด้านคุณภาพของการ ให้บริการ และการจัดสรรพื้นที่ให้กว้างขวางเพียงพอ และสะอาดเป็นความต้องการมากที่สุดของด้านภูมิ ทัศน์หรือบริเวณพื้นที่ให้บริการ



Abstract

This research purposes were to a study problems and needs of personnel to against services offered by personnel department and promote the development of faculty of Science and Technology research institute. The tool of data collection was questionnaire from the sample group consisted of academic and office staffs of faculty of Science and Technology, 119 questionnaires were collected a total of 119 people representing 100 percent of the data. The information were analyzed with statistical software by calculating the average, percentage, standard deviation and presented in a descriptive text. The results showed that a level of problem with the service personnel department have an average little trouble level, when considering the issue follow to sequence; personality and the expression of officers per serving, performance and quality of service. On the other hand, the landscape or area to find a moderate problem. Moreover, considering the needs of the development of the service by the staff of the faculty of Science and Technology can be devided to find a dress that has the same form as the most preferred in terms of personality and expression of staff, distribution service work is clearly needed most of performance of the service, training to improve the quality of the work is demanding in terms of quality of service and an allocation of space is large enough to clean most of the landscape or area of service.



กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิตยา สำเร็จผล และดร.นัฏดา อังสุโวทัย กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ซึ่งได้มอบประสบการณ์ของการทำวิจัย ให้ความรู้ ข้อเสนอแนะ วิธีการในการสร้างเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย ให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขข้อผิดพลาดในการทำวิจัย รวมทั้งเป็นต้นแบบของนักวิจัยที่ดี

ขอขอบพระคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่ได้เปิดโอกาสให้การสนับสนุนนักวิจัยหน้าใหม่ในการทำวิจัยสถาบัน และให้ทุนอุดหนุนงานวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณบุคลากรทั้งสายวิชาการ และสายสนับสนุนของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพทุกท่าน ที่อนุเคราะห์ให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และพี่น้องที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และเป็นกำลังใจในการทำวิจัยเสมอมา

พัชณี ศรีคำสุข และ
นันทนา แก้วเกษการ



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญเรื่อง	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 ขอบเขตของโครงการวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3
2.1 ทฤษฎี และแนวคิดด้านความต้องการของมนุษย์	3
2.2 ทฤษฎี และแนวคิดด้านการให้บริการ	4
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	5
3.1 ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล	5
3.2 ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม	6
3.3 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	6
บทที่ 4 ผลการวิจัย	7
4.1 ผลการศึกษาตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	7
4.2 ผลการศึกษาตอนที่ 2 ศักยภาพปัญหาที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากร	10
4.3 ผลการศึกษาตอนที่ 3 เรียงลำดับปัญหาของการให้บริการด้านงานบุคลากร	11
4.4 ผลการศึกษาตอนที่ 4 ระบุความต้องการของการพัฒนางานการให้บริการด้านงานบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	11
4.5 ผลการศึกษาตอนที่ 5 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ	13
บทที่ 5 สรุป และวิจารณ์ผลการวิจัย	14
บรรณานุกรม	16
ภาคผนวก	17
ประวัติคณะผู้เขียน	21

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายของแต่ละประเด็นปัญหา 10



สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 1 แสดงจำนวนเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	7
แผนภูมิที่ 2 แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	7
แผนภูมิที่ 3 แสดงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	8
แผนภูมิที่ 4 แสดงตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม	8
แผนภูมิที่ 5 แสดงสาขาวิชาที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม	9



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญ และที่มาของปัญหา

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เริ่มดำเนินการในสายงานการบริหาร งานวิชาการ และงานสนับสนุน ตามรูปแบบของคณะเมื่อปี พ.ศ. 2549 ซึ่งมีการกิจหลักในด้านการจัดการเรียนการสอนในสาขาวิชาชีพทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และจัดการเรียนการสอนในรายวิชาพื้นฐานให้กับคณะต่าง ๆ โดยการทำหน้าที่ของแต่ละสายงานอาศัยข้อมูลพื้นฐานของรูปแบบการดำเนินงานแบบคณะจากสถาบันการศึกษาต่างๆ ซึ่งส่งผลให้คณะยังขาดความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการอย่างเป็นรูปธรรม ประกอบกับยุคสังคมปัจจุบันที่มีความหลากหลายในด้านต่างๆ อาทิเช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ ภาษา วัฒนธรรม การศึกษา ความคิด ความสามารถ เศรษฐกิจ และสังคม เป็นต้น ดังนั้นในกระบวนการทางความคิดและการแสดงออกของแต่ละบุคคลจึงมีพฤติกรรม หรือการกระทำที่แตกต่างกันออกไปจึงทำให้กลายเป็นแนวโน้มที่จะเป็นส่วนหนึ่งของปัญหาในองค์กรทั้งระดับคณะฯ และนำไปสู่ระดับมหาวิทยาลัย การศึกษาสภาพแวดล้อมด้านความหลากหลายของบุคลากร เพื่อส่งเสริมความแตกต่างนั้นให้นำไปสู่การพัฒนาองค์กรสู่ความสำเร็จ ซึ่งเกิดจากบุคลากรที่มีความแตกต่าง และความต้องการที่หลากหลาย อาจส่งผลให้กลายเป็นจุดแข็งหรือความได้เปรียบในเชิงของการปรับตัวขององค์กร อันจะนำไปสู่ความก้าวหน้า และความสำเร็จขององค์กรได้อีกทางหนึ่ง

ดังนั้นการวางแผนด้านการจัดการบุคลากรในเรื่องของการทราบปัญหา และความต้องการบุคลากรในองค์กรจึงเป็นงานภารกิจหลักที่องค์กร หรือสถาบันการศึกษาจำเป็นต้องให้ความสำคัญ และวางรากฐานเพื่อกำหนดภาระหน้าที่ของบุคลากรในองค์กรเพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และสนับสนุนการดำเนินงานหลักขององค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาปัญหาของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากร

1.2.2 เพื่อศึกษาความต้องการของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากร

1.2.3 เพื่อพัฒนานักวิจัยในการดำเนินการด้านงานบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

1.3 ขอบเขตของโครงการวิจัย

1.3.1 กลุ่มประชากร ได้แก่ บุคลากรอาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

1.3.2 ตัวตัวแปรที่ศึกษา คือ ปัญหา และความต้องการของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพต่อการให้บริการด้านงานบุคลากร

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับปัญหาของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากร

1.4.2 ทราบความต้องการของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากร

1.4.3 ได้ส่งเสริมให้บุคลากรที่ทำงานด้านการให้บริการทราบข้อมูลที่เป็นจริงเพื่อพัฒนางานด้านการให้บริการ



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

“องค์กร” เกิดจากการที่มนุษย์รวมกลุ่มกันเพื่อทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการแบบใดแบบหนึ่ง เช่น การรวมตัวกันของคนในสมัยก่อนเพื่อการล่าสัตว์มาเป็นอาหาร การสร้างที่อยู่อาศัย การรวมตัวในลักษณะนี้ยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ของคนในกลุ่ม โดยนำเอาการรวมกลุ่มเป็นเครื่องมือในการกำหนดความสัมพันธ์ จนกลายมาเป็นรูปแบบขององค์กรในปัจจุบัน ที่เป็นการรวมตัวกันเพื่อให้เกิดผลประโยชน์ มากกว่าการที่รวมตัวกันโดยสัญชาตญาณของมนุษย์เอง

ระบบการบริหารงานบุคคล ประกอบด้วย (1) ระบบอุปถัมภ์ และ (2) ระบบคุณธรรม โดยยึดหลักความเสมอภาค ความสามารถ และความมั่นคง โดยการดำเนินงานด้านกระบวนการบริหารงานบุคคลจะต้องประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้ (1) การสรรหาบุคลากร (2) การคัดเลือกบุคลากร (3) การบรรจุบุคลากร (4) การพัฒนาบุคลากร (5) การประเมินผลพนักงานทุกระดับชั้น (6) การกำหนดค่าตอบแทน และ (7) การเลิกจ้าง โดยการพัฒนาองค์กรที่ดีจำเป็นต้องมีการสร้างแรงจูงใจ และวินัยในการทำงานให้กับบุคลากร มีการวางแผนการปฏิบัติงาน จัดระเบียบองค์กร จัดตัวบุคคลให้เข้ากั๊งาน บำรุงขวัญ ริเริ่ม และส่งเสริมงาน รวมทั้งให้การประเมินผลงาน และแก้ไขปรับปรุงงานที่เป็นธรรมกับบุคลากร

2.1 ทฤษฎี และแนวคิดด้านความต้องการของมนุษย์

มนุษย์เป็นศูนย์กลางของการพัฒนา กล่าวคือ พัฒนาการต่างๆ ต้องเกิดจากการกระทำของมนุษย์ ซึ่งผลประโยชน์ของการพัฒนาจะเป็นของมนุษย์ ดังนั้นมนุษย์จึงมีความตระหนักถึงความต้องการ และความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์เสมอ เช่น มนุษย์ต้องการสร้างสังคม เทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมต่างๆ เพื่อส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของชีวิต (กาญจนา สันติพัฒนาชี้อ และคณะ, 2541)

อับราฮัม มาสโลว์ (1943) ได้พัฒนาทฤษฎีที่สำคัญแก่สังคมในด้านความต้องการของบุคคลว่ามีระดับความต้องการจากพื้นฐานถึงระดับสูงสุด 3 ประการ คือ (1) บุคคลต้องการตามอิทธิพลหรือเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม (2) ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้น เรียงตามพื้นฐานถึงความต้องการซับซ้อน (3) เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะก้าวไปสู่ความต้องการระดับสูงต่อไป โดยแบ่งความต้องการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ความต้องการทางร่างกาย เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย ที่ทำงานที่เหมาะสม
- 2) ความต้องการความปลอดภัย หลังจากที่มีการงาน กาย ใจ ที่มั่นคง
- 3) ความต้องการทางสังคม ต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิด การยอมรับจากสังคม
- 4) ความต้องการเกียรติยศและชื่อเสียง ต้องการได้รับการยกย่องจากสังคม และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

- 5) ความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้กับชีวิต เพื่อเติมเต็มศักยภาพของตนเอง และความปรารถนาสูงสุด เพื่อก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพการงาน

2.2 ทฤษฎี และแนวคิดด้านการให้บริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2530) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ คือ การจัดการวางแผนการดำเนินการต่างๆ ที่จะให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ ปรชญา เวสารัชช (2540) กำหนดองค์ประกอบของการบริการประกอบด้วย (1) สภาพแวดล้อม หมายถึงสถานที่ที่มีผลกระทบกับการรับบริการ (2) การประชาสัมพันธ์ (3) กระบวนการบริการ (4) พฤติกรรม และวิธีการบริการของผู้ให้บริการ นับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากที่สุด ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้เทคนิคในการสื่อสารเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการ เช่น ข้อความหรือคำพูด น้ำเสียง การฟัง การโต้ตอบ การให้เกียรติผู้ร่วมสนทนา การเขียน การใช้โทรศัพท์ (สำนักงาน ก.พ., 2547) ได้มีการระบุหน้าที่สำคัญของการให้บริการดังนี้ คือ

- 1) ให้ความสะดวก
- 2) ให้ความสบายใจ
- 3) ให้ความจริงใจ
- 4) ให้ความช่วยเหลือ
- 5) ให้เกียรติ
- 6) ให้การต้อนรับ
- 7) ให้ความเข้าใจ
- 8) ให้ความเป็นธรรม

ซึ่งจะส่งผลให้การบริการนั้นมีคุณภาพแก่การให้บริการ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการที่ดี คือ การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสั่งการสะดวกง่าย ความสามารถในการให้บริการในงานบริการ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย และการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า นับเป็นหัวใจสำคัญของงานด้านการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลไปถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยวิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ การให้ค่าความรู้สึกของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมซึ่งมีความแตกต่างกัน พิน ทองพูน (2529) ได้หมายถึงความรู้สึกชอบ ยินดี หรือพอใจ ตามความพอใจเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งทางวัตถุ และด้านจิตใจ หลุย จำปาเทศ (2533) ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ การได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก ซึ่งมีองค์ประกอบของความพึงพอใจคือ ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ และการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอการบริการ (ปานจิต บุณสมภพ, 2548)

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงบรรยายเพื่อศึกษาปัญหา และความต้องการของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพต่อการให้บริการด้านงานบุคลากร โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

3.1 ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล

3.1.1 ศึกษาเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง และกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

- 1) กลุ่มเป้าหมายของการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรภายในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ในปี พ.ศ. 2555 จำนวน 119 คน
- 2) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับปัญหาที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากร

3.1.2 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง และสาขาวิชา มีจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ระดับปัญหาที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในประเด็นด้านบุคลิภาพ และการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านภูมิทัศน์หรือพื้นที่ของการให้บริการ มีจำนวน 14 ข้อ

ตอนที่ 3 การเลือกลำดับปัญหาของการให้บริการจากปัญหามากที่สุดไปหาน้อยที่สุด มีจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิดโดยความต้องการของการพัฒนางานการให้บริการด้านงานบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในด้านบุคลิภาพและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านภูมิทัศน์ หรือบริเวณพื้นที่ให้บริการ มีจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

กำหนดเกณฑ์ระดับปัญหาที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พ.ศ. 2555 ดังนี้

- (1) ไม่พบปัญหา
- (2) ระดับปัญหาน้อย

(3) ระดับปัญหาปานกลาง

(4) ระดับปัญหามาก

3.1.3 นำเครื่องมือที่สร้างเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา วิชาการ และด้านสถิติการวัดและประเมินผล เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

3.1.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้

3.2 ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

3.2.1 ดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน ทั่วสาขาวิชาภายในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

3.2.2 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย

3.3 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.1 ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ

3.3.2 จำแนก และแจกแจงแบบสอบถามเป็นหมวดหมู่ตามสาขาวิชาภายในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

3.3.3 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยคำนวณหา ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสถิติ ซึ่งทำการวิเคราะห์ และแปลความหมายเป็นรายข้อโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

คะแนน 1.00 – 1.50 หมายถึง ไม่พบปัญหา

คะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง ปัญหาน้อย

คะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง ปัญหาปานกลาง

คะแนน 3.51 – 4.00 หมายถึง ปัญหามาก

3.3.4 สรุปประเด็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการด้านอื่นๆ เพิ่มเติมจากแบบสอบถามปลายเปิด

3.3.5 จัดทำรูปเล่มรายงานฉบับสมบูรณ์

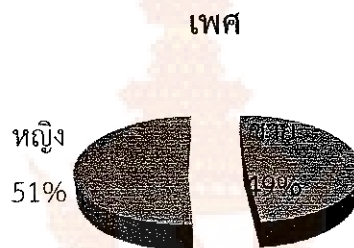
บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเพื่อสอบถามปัญหา และความต้องการของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากร พบว่า ผลการศึกษวิจัยเป็นดังนี้ คือ

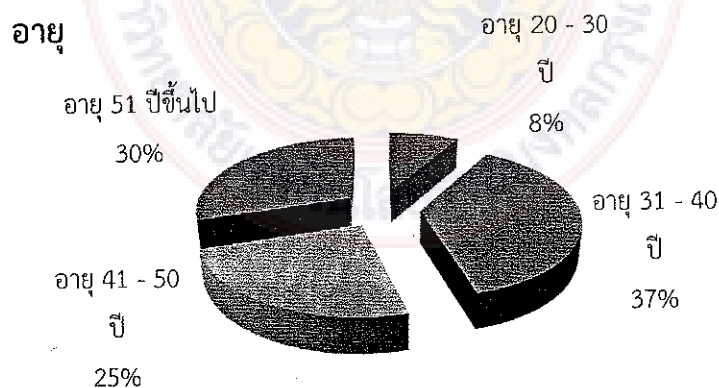
4.1 ผลการศึกษาตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

4.1.1 เพศ มีผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็น เพศชาย 58 คน และเพศหญิง 61 คน ดังข้อมูลจากแผนภูมิที่ 1



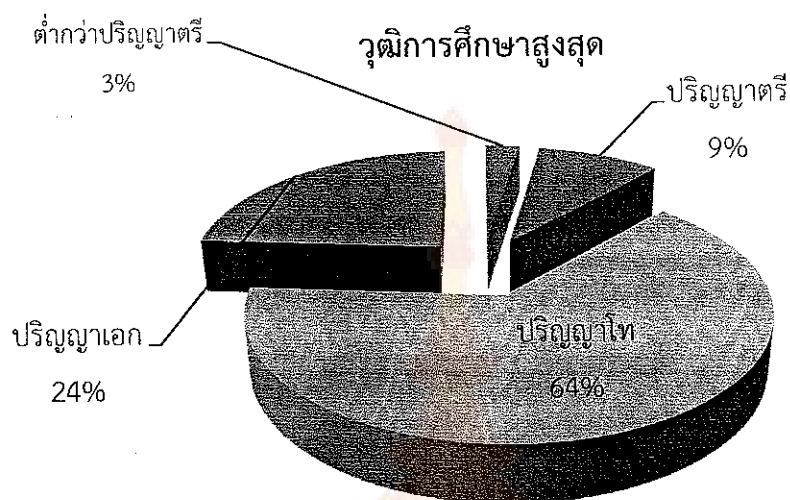
แผนภูมิที่ 1 แสดงจำนวนเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น อายุตั้งแต่ 20 - 30 ปี มีจำนวนผู้ตอบ 10 คน อายุตั้งแต่ 31 - 40 ปี มีจำนวนผู้ตอบ 44 คน อายุตั้งแต่ 41 - 50 ปี มีจำนวนผู้ตอบ 30 คน และอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวนผู้ตอบ 35 คน ดังข้อมูลจากแผนภูมิที่ 2



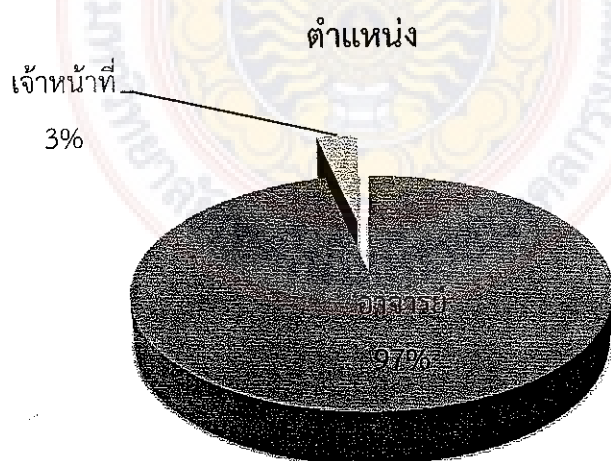
แผนภูมิที่ 2 แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.3 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งได้เป็นต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน ระดับปริญญาตรี จำนวน 11 คน ระดับปริญญาโท จำนวน 76 คน และระดับปริญญาเอก จำนวน 28 คน ดังข้อมูลจากแผนภูมิที่ 3



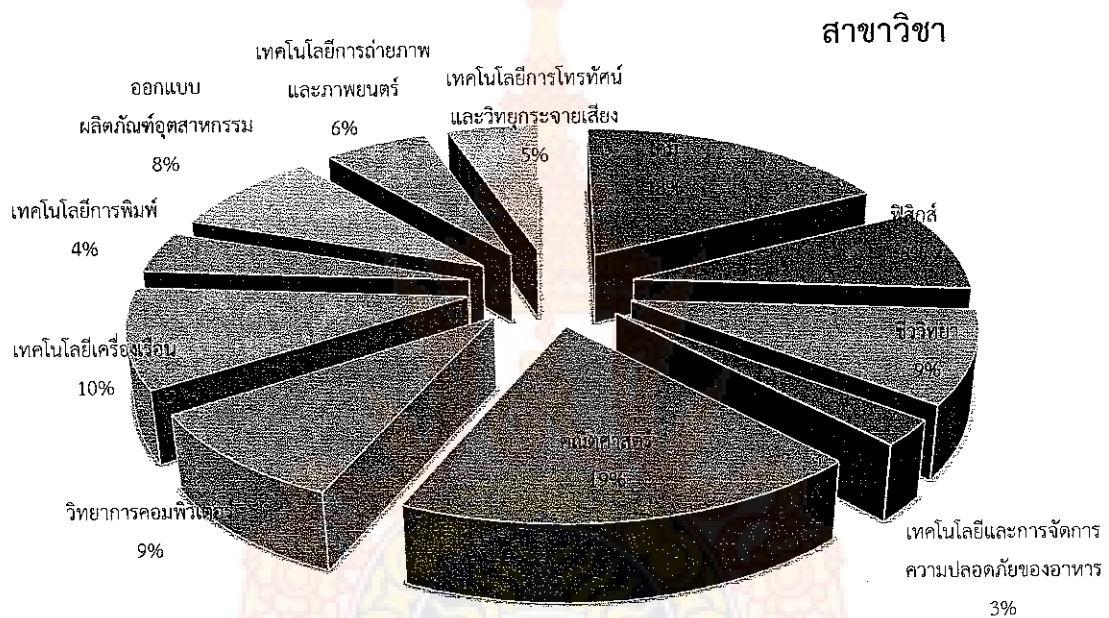
แผนภูมิที่ 3 แสดงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.4 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับอาจารย์มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 115 คน และระดับเจ้าหน้าที่มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 4 คน ดังข้อมูลจากแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 แสดงตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.5 สาขาวิชาที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ สาขาวิชาเคมี จำนวน 21 คน สาขาวิชาฟิสิกส์ จำนวน 10 คน สาขาวิชาชีววิทยา จำนวน 11 คน สาขาวิชาเทคโนโลยีและการจัดการความปลอดภัยของอาหาร จำนวน 3 คน สาขาวิชาคณิตศาสตร์ จำนวน 22 คน สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ จำนวน 11 คน สาขาวิชาเทคโนโลยีเครื่องเรือน จำนวน 12 คน สาขาวิชาเทคโนโลยีการพิมพ์ จำนวน 5 คน สาขาวิชาออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จำนวน 10 คน สาขาวิชาเทคโนโลยีการถ่ายภาพและภาพยนตร์ จำนวน 7 คน และสาขาวิชาเทคโนโลยีการโทรศัพท์และวิทยุกระจายเสียง จำนวน 6 คน ดังข้อมูลจากแผนภูมิที่ 5



แผนภูมิที่ 5 แสดงสาขาวิชาที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการศึกษาตอนที่ 2 ศึกษาระดับปัญหาที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากร

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายของแต่ละประเด็นปัญหา

ประเด็นปัญหา	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วน เบี่ยงเบน (S.D.)	แปลความ
1. ด้านบุคลิกภาพ และการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ			
1.1 การยิ้มแย้ม ยินดีให้บริการ	1.73	0.84	ปัญหาน้อย
1.2 ความอดทน อดกลั้นเมื่อเกิดภาวะกดดันในขณะให้บริการ	1.78	0.82	ปัญหาน้อย
1.3 การแต่งกายเหมาะสม	1.86	0.88	ปัญหาน้อย
1.4 การพูดจา ไพเราะ สุภาพ	1.63	0.79	ปัญหาน้อย
1.5 การสื่อสารที่เข้าใจตรงกันกับผู้รับบริการ	1.81	0.83	ปัญหาน้อย
2. ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ			
2.1 ความรวดเร็วในการทำงาน	2.16	0.78	ปัญหาน้อย
2.2 การอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ	1.89	0.87	ปัญหาน้อย
2.3 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1.86	0.87	ปัญหาน้อย
3. ด้านคุณภาพของการให้บริการ			
3.1 การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง	2.15	0.85	ปัญหาน้อย
3.2 การพยายามแก้ไขปัญหามิให้ผู้รับบริการอย่างเต็มที่	2.02	0.87	ปัญหาน้อย
3.3 มีความรอบรู้ในงาน	2.11	0.85	ปัญหาน้อย
4. ด้านภูมิทัศน์ หรือบริเวณพื้นที่ให้บริการ			
4.1 ที่ตั้งของตำแหน่งการให้บริการแยกส่วนจากฝ่ายต่างๆ ชัดเจน	2.42	0.97	ปัญหาน้อย
4.2 พื้นที่ให้บริการมีเพียงพอ	2.61	1.01	ปัญหาปานกลาง
4.3 เข้าถึงได้ง่าย สะอาด	2.26	0.94	ปัญหาน้อย

หมายเหตุ: เกณฑ์ระดับปัญหาจากผลการวิเคราะห์รายข้อ เป็นดังนี้

ระดับไม่พบปัญหา	=	1.00 - 1.50
ระดับปัญหาน้อย	=	1.51 - 2.50
ระดับปัญหาปานกลาง	=	2.51 - 3.50
ระดับปัญหามาก	=	3.51 - 4.00

4.3 ผลการศึกษาตอนที่ 3 เรียงลำดับปัญหาของการให้บริการด้านงานบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีตามระดับปัญหาจากมากไปหาน้อยที่สุด พบว่ามีผลการศึกษา ดังนี้

ระดับปัญหาที่พบมาก (ลำดับที่ 1) เรียงจากค่าความถี่ของการให้คะแนนจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านภูมิทัศน์ หรือบริเวณพื้นที่ให้บริการ มีผู้ตอบจำนวน 69 คน ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ มีผู้ตอบจำนวน 17 คน ด้านบุคลิกภาพและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ มีผู้ตอบจำนวน 16 คน และด้านคุณภาพของการให้บริการ มีผู้ตอบจำนวน 13 คน

ระดับปัญหาที่พบปานกลาง (ลำดับที่ 2) เรียงจากค่าความถี่ของการให้คะแนนจากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ด้านคุณภาพของการให้บริการ มีผู้ตอบจำนวน 58 คน ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ มีผู้ตอบจำนวน 36 คน ด้านบุคลิกภาพและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ มีผู้ตอบจำนวน 15 คน และด้านภูมิทัศน์ หรือบริเวณพื้นที่ให้บริการมีผู้ตอบจำนวน 3 คน

ระดับปัญหาที่พบน้อย (ลำดับที่ 3) เรียงจากค่าความถี่ของการให้คะแนนจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ มีผู้ตอบจำนวน 47 คน ด้านคุณภาพของการให้บริการ มีผู้ตอบจำนวน 31 คน ด้านบุคลิกภาพและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ มีผู้ตอบจำนวน 22 คน และด้านภูมิทัศน์ หรือบริเวณพื้นที่ให้บริการ มีผู้ตอบจำนวน 14 คน

ระดับไม่พบปัญหา (ลำดับที่ 4) เรียงจากค่าความถี่ของการให้คะแนนจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านบุคลิกภาพและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ มีผู้ตอบจำนวน 59 คน ด้านภูมิทัศน์ หรือบริเวณพื้นที่ให้บริการ มีผู้ตอบจำนวน 30 คน ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ มีผู้ตอบจำนวน 14 คน และด้านคุณภาพของการให้บริการ มีผู้ตอบจำนวน 11 คน

4.4 ผลการศึกษาตอนที่ 4 ระบุความต้องการของการพัฒนางานการให้บริการด้านงานบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สามารถแยกเป็นประเด็นตามความต้องการได้ดังนี้

4.4.1 ด้านบุคลิกภาพและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ

4.4.1.1 เจ้าหน้าที่ไม่ควรสวมเสื้อยืดโดยไม่มีเสื้อคลุมทับ ควรแต่งกายให้มีแบบฟอร์มเหมือนกัน

4.4.1.2 เพิ่มประสิทธิภาพด้านความรวดเร็วของการให้บริการให้มากขึ้น

4.4.1.3 เจ้าหน้าที่บางคนอาจจะมีปัญหาที่บ้าน จะต้องให้แยกแยะระหว่างงานที่บ้านกับที่ทำงาน

4.4.1.4 ควรยิ้มแย้ม แจ่มใส ชักถามผู้รับบริการ ควรแสดงออกถึงการพร้อมให้บริการโดยการแสดงการกระตือรือร้น

4.4.1.5 ควรศึกษาความรู้เพิ่มเติมด้านการประชาสัมพันธ์

4.4.1.6 มีบุคลิกภาพ อารมณ์ที่ดี มีความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียม

4.4.2 ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ

- 4.4.2.1 ควรมีการแจกแจงงานให้ชัดเจน
- 4.4.2.2 กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน (บริการ) ในแต่ละเรื่อง เพื่อให้บุคลากร(เจ้าหน้าที่) (ความรวดเร็ว / ถูกต้อง) ได้จัดทำเป็นแนวปฏิบัติ
- 4.4.2.3 ควรมีการศึกษาความแม่นยำในระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้มาก
- 4.4.2.4 ควรมีการพัฒนาให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ทำ เพื่อให้ประสิทธิภาพในการให้บริการมีคุณภาพดีขึ้น
- 4.4.2.5 การแบ่งภาระงานให้เหมาะสม/คน เพื่อความรวดเร็ว หรือภาวะเร่งด่วนอาจต้องระดมคนมาช่วยกัน
- 4.4.2.6 ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่รองรับงานเวลามาติดต่อจะได้รวดเร็วขึ้น
- 4.4.2.7 ควรมีการแบ่งหน้าที่ของบุคลากรแต่ละคนให้ชัดเจน เช่น ดูแลด้านงานทุน ดูแลด้านงานกิจกรรม ดูแลด้านงานวิจัย
- 4.4.2.8 กำหนดขั้นตอนการให้บริการกับระยะเวลาที่ทำงานสำเร็จ
- 4.4.2.9 ติดตามงาน บันทึกข้อความ อย่างใส่ใจ รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ
- 4.4.2.10 ควรมีป้ายแสดงหน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่แต่ละหน่วย
- 4.4.2.11 ลดขั้นตอน ลดเวลา รูปแบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อความสะดวก และประหยัดเวลา
- 4.4.2.12 การดำเนินการขอความร่วมมือจากสาขาหรือแจ้งรายการ และขอข้อมูลควรแจ้ง / การส่งเอกสารควรส่งถึงผู้รับก่อนเวลาที่กำหนด เพื่อการเตรียมพร้อมในการทำข้อมูล
- 4.4.2.13 มีการติดต่อหรือแจ้งข้อมูลผ่าน E-mail หรือโทรศัพท์มือถือ

4.4.3 ด้านคุณภาพของการให้บริการ

- 4.4.3.1 ควรมีการอบรมเพื่อการพัฒนาคุณภาพของการทำงาน
- 4.4.3.2 ควรให้มีการกำหนดเวลาการดำเนินงานให้กับผู้มาขอรับบริการว่าจะแล้วเสร็จกี่วัน
- 4.4.3.3 ควรมีการตอบกลับ แจ้งความคืบหน้าของงานที่มีการติดต่อไว้ให้ทราบเป็นระยะๆ
- 4.4.3.4 ควรมีการส่งเสริมเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ เพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
- 4.4.3.5 ควรมีการแจ้งข้อมูลในหน้าเว็บไซต์ของคณะฯ หากมีข้อมูลใหม่ๆ เข้ามา
- 4.4.3.6 สามารถตอบคำถามของงานในหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว
- 4.4.3.7 ควรจัดทำฐานข้อมูลงานด้านบุคลากรของคณะ
- 4.4.3.8 ควรรู้ขั้นตอนของกระบวนการต่างๆ เช่น การลาศึกษาต่อ การฝึกอบรม ฯลฯ

4.4.4 ด้านภูมิทัศน์หรือบริเวณพื้นที่ให้บริการ

4.4.4.1 พื้นที่ให้บริการยังคับแคบ และไม่สะอาด ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

4.4.4.2 ควรมีการติดป้ายบอกชื่อ รูป ตำแหน่ง หรือหน้าที่รับผิดชอบหรือลักษณะงานที่ผู้ติดต่อสามารถอ่าน และมองเห็นได้ชัดเจนบริเวณโต๊ะทำงาน

4.4.4.3 ควรจัดพื้นที่การให้บริการเป็นสัดส่วนมากขึ้น

4.4.4.4 ควรประชาสัมพันธ์เรื่องที่ให้บริการ ผู้รับผิดชอบในพื้นที่ให้บริการ

4.4.4.5 ควรเพิ่มพื้นที่ของการให้บริการ เนื่องจากทางสำนักงานมีพื้นที่จำกัด และต้องรองรับในงานบริการหลายๆ ด้าน จึงเห็นว่าควรมีการขยายหรือเพิ่มพื้นที่การให้บริการให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

4.5 ผลการศึกษาตอนที่ 5 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ต่อปัญหา และความต้องการของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากร พบว่า

4.5.1 ห้องสำนักงานคณะมีพื้นที่น้อยเกินไป

4.5.2 ควรจัดข้อมูลเชิงปริมาณให้เป็นปัจจุบัน เช่น จำนวนอาจารย์ เจ้าหน้าที่ ตำแหน่งงานต่างๆ

4.5.3 ผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ และพื้นที่ในการทำงานของเจ้าหน้าที่

4.5.4 ควรมีระบบงานฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ เมื่อเจ้าหน้าที่ลาหยุดไม่มีคนทำงานที่ต่อเนื่อง ควรมีการมอบหมายงานหรือติดต่อได้

4.5.5 เพิ่มการประชาสัมพันธ์ในส่วนของคณะเพราะบางครั้งหัวหน้าสาขาไม่ได้ประชุมชี้แจงให้อาจารย์ผู้สอนทราบในเรื่องงานด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร

4.5.6 ควรมีแผนภูมิการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายแต่ละหน้าที่หรือเอกสารเผยแพร่ให้บุคลากรภายในคณะทราบ

4.5.7 ควรมีกล่องรับความคิดเห็น เพื่อให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น และพัฒนาให้ตรงจุดของปัญหาต่อไป

บทที่ 5

สรุป และวิจารณ์ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาวิจัยเพื่อสอบถามปัญหา และความต้องการของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากร จากสถิติผู้ตอบแบบสอบถาม คือบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนภายในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ พบว่าเพศหญิงมีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51 และเพศชายรองลงมาคิดเป็นร้อยละ 49 ซึ่งเป็นผู้มีอายุตั้งแต่ 31 - 40 ปี ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 30 อายุตั้งแต่ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25 และน้อยที่สุดอายุตั้งแต่ 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 8 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมาคือระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 24 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3 โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งเป็นอาจารย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97 และเจ้าหน้าที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3 โดยแยกสาขาวิชาที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าสาขาวิชาคณิตศาสตร์มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด และน้อยที่สุดคือสาขาวิชาเทคโนโลยีและการจัดการความปลอดภัยของอาหาร ซึ่งข้อมูลนี้แปรผันตามค่าสถิติจริงของจำนวนอาจารย์ในแต่ละสาขาวิชาของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ผลการวิจัยระดับปัญหาที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านบุคลิกภาพ และการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการพบว่า เป็นปัญหาน้อย ส่วนข้อมูลด้านภูมิทัศน์ หรือบริเวณพื้นที่ให้บริการในเรื่องที่ตั้งของตำแหน่งการให้บริการแยกส่วนจากฝ่ายต่างๆ ชัดเจน และการเข้าถึงได้ง่าย สะอาดพบเป็นปัญหาน้อย ส่วนที่พบว่าเป็นปัญหาปานกลางคือพื้นที่ให้บริการมีเพียงพอ

ผลการศึกษาวิจัยความต้องการของการพัฒนางานการให้บริการด้านงานบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพพบว่าด้านบุคลิกภาพและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการมากที่สุดคือ เรื่องการแต่งกายให้มีแบบฟอร์มเหมือนกัน ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการคือ ควรมีการแจกแจงงานให้ชัดเจน ด้านคุณภาพของการให้บริการคือ ควรมีการอบรมเพื่อการพัฒนาคุณภาพของการทำงาน และด้านภูมิทัศน์หรือบริเวณพื้นที่ให้บริการคือ พื้นที่ให้บริการยังคับแคบ และไม่สะอาด ควรเร่งปรับปรุง

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

พบว่าปัญหา และความต้องการของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ให้ปรับปรุงในเรื่องพื้นที่ที่น้อยเกินไป ควรจัดข้อมูลเชิงปริมาณให้เป็นปัจจุบัน จัดระบบงานฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในส่วนของคุณะ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาปัญหา และความต้องการพัฒนางานด้านต่างๆ ภายในคณะฯ หรือมหาวิทยาลัย
2. ควรมีการส่งเสริม และสนับสนุนให้องค์กรทั้งระดับสาขาวิชา และภาคีวิชาการทำวิจัยเพื่อพัฒนางานของสถาบัน



บรรณานุกรม

- ปานจิต บุรณสมภพ. 2548. ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและ
ประมวลผล. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
วิทยาเขตบางเขน.
- ปรีชญา เวสารัชช์. 2540. ผู้นำองค์กร. กรุงเทพฯ: รัฐศาสตร์สาร.
- พินท ทองพูน. 2529. ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ
ประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้. สงขลา.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. 2526. พฤติกรรมของมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญกิตติ และสมศักดิ์ วานิชยาภรณ์. 2545. ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ: โรง
พิมพ์ธรรมสาร.
- หลุยส์ จำปาเทศ. 2533. จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ: บริษัทสามัคคีสาส์น.
- Maslow, A.H. 1970. Motivation and personality. (2nd ed.) New York. Harper & Row.



ตัวอย่าง

แบบสอบถามปัญหา และความต้องการของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

อายุ ☐ ๒๐ - ๓๐ ปี ☐ ๓๑ - ๔๐ ปี ☐ ๔๑ - ๕๐ ปี ☐ ๕๑ ปีขึ้นไป

วุฒิการศึกษาสูงสุด ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

ตำแหน่ง ☐ อาจารย์ ☐ เจ้าหน้าที่

สาขาวิชา ☐ เคมี ☐ ฟิสิกส์ ☐ ชีววิทยา ☐ เทคโนโลยีและการจัดการ

ความา ☐ คณิตศาสตร์ ☐ วิทยาการคอมพิวเตอร์

☐ เทคโนโลยีเครื่องเรือน ☐ การพิมพ์ ☐ ออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

☐ เทคโนโลยีการถ่ายภาพและภาพยนตร์ ☐ เทคโนโลยีการโทรทัศน์และวิทยา

ตอนที่ ๒ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับปัญหาที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากร

ประเด็นปัญหา	ระดับปัญหา			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบปัญหา
๑. ด้านบุคลิกภาพและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ				
๑.๑ การยิ้มแย้ม ยินดีให้บริการ				
๑.๒ ความอดทน อดกลั้นเมื่อเกิดภาวะกดดันในขณะที่ให้บริการ				
๑.๓ การแต่งกายเหมาะสม				
๑.๔ การพูดจา ไพเราะ สุภาพ				
๑.๕ การสื่อสารที่เข้าใจตรงกันกับผู้รับบริการ				
๒. ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ				
๒.๑ ความรวดเร็วในการทำงาน				
๒.๒ การอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ				
๒.๓ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ				
๓. ด้านคุณภาพของการให้บริการ				
๓.๑ การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง				
๓.๒ การพยายามแก้ไขปัญหามให้ผู้รับบริการอย่างเต็มที่				

๓.๓ มีความรอบรู้ในงาน				
๔. ด้านภูมิทัศน์ หรือบริเวณพื้นที่ให้บริการ				
๔.๑ ที่ตั้งของตำแหน่งการให้บริการแยกส่วนจากฝ่ายต่างๆ ชัดเจน				
๔.๒ พื้นที่ให้บริการมีเพียงพอ				
๔.๓ เข้าถึงได้ง่าย สะอาด				

ตอนที่ ๓ เลือกลำดับปัญหาของการให้บริการ โดยใส่หมายเลข ๑..๒..๓ และ ๔ หน้าข้อความตามระดับ
 ปัญหาจากมากไปหาน้อยที่สุด

-๑. ด้านบุคลิกภาพและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ
-๒. ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ
-๓. ด้านคุณภาพของการให้บริการ
-๔. ด้านภูมิทัศน์ หรือบริเวณพื้นที่ให้บริการ

ตอนที่ ๔ โปรดระบุความต้องการของการพัฒนางานการให้บริการด้านงานบุคลากร

๑. ด้านบุคลิกภาพและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ

๒. ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ

๓. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

๔. ด้านภูมิทัศน์ หรือบริเวณพื้นที่ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ ๕ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

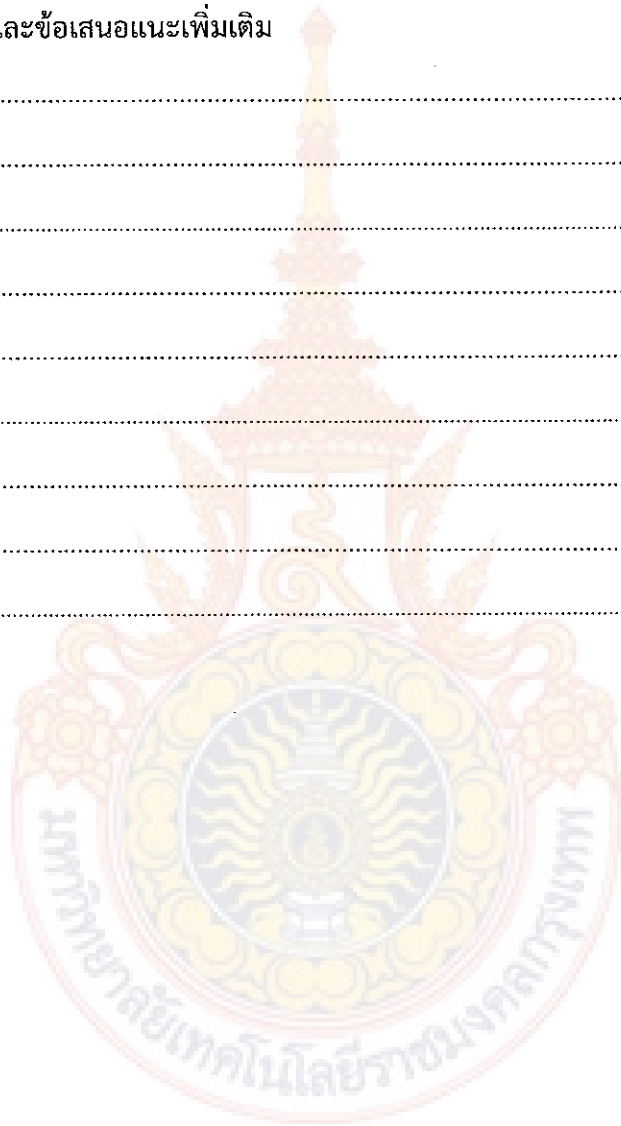
.....

.....

.....

.....

.....



ประวัติคณะผู้วิจัย

1. หัวหน้าโครงการ

1.1 ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาวพัชณี ศรีคำสุข

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) MISS PHATCHANI SRIKHUMSUK

1.2 ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ (พนักงานมหาวิทยาลัย)

1.3 หน่วยงานและสถานที่อยู่

สาขาวิชาชีววิทยา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
กรุงเทพ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120

โทรศัพท์/โทรสาร 0-2287 9681 ต่อ 1203 E-mail : phatchani.s@rmutk.ac.th

1.4 ประวัติการศึกษา

2549 ป.โท วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ชีววิทยา) ม.ขอนแก่น

2547 ป.ตรี ศึกษาศาสตรบัณฑิต (มัธยมศึกษา-วิทยาศาสตร์) ม.สุโขทัยธรรมาธิราช

2546 ป.ตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต (ชีววิทยา) ม.มหาสารคาม

2. ผู้ร่วมวิจัย

2.1 ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาวนันทนา แก้วเกษการ

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) MISS NANTHANA KAEWKETKAN

2.2 ตำแหน่งปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

2.3 หน่วยงานและสถานที่อยู่

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เลขที่ 2
ถนนนางลิ้นจี่ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กทม. 10120

Tel 0-2287-9681 Fax 0-2287-9681 Mobile : 0879728221

e-mail : ruvaida_146@hotmail.com

2.4 ประวัติการศึกษา

ระดับปริญญาตรี (บธ.บ.) สาขาระบบสารสนเทศ ม.เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ