



## รายงานการวิจัย

การจัดพื้นที่สำหรับ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการ  
และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

Space Planning for one stop service in academic support center and  
registration bureau Rajamangala University of Technology Krungthep

คณะผู้วิจัย

นายสุรียา สงค์อินทร์

โครงการวิจัยทุนสนับสนุนงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

งบประมาณรายได้ ปี พ.ศ. 2556

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

## กิตติกรรมประกาศ

วิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ดี ด้วยคำแนะนำและคำปรึกษาจาก รศ.ชัชฎา เจริญลาภ  
ผู้อำนวยการสมคิด รักษาทรัพย์ และเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ขอขอบคุณสำนักวิจัยที่ให้ความสะดวกในการดำเนินการ

สุดท้ายผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและสำนัก  
ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

สุรียา สงค์อินทร์



|              |                                                                                                                         |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่องานวิจัย | การจัดพื้นที่สำหรับ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ |
| ผู้วิจัย     | นายสุริยา สงค์อินทร์                                                                                                    |
| หน่วยงาน     | คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี                                                                                              |
| วัน เดือน ปี | 2556                                                                                                                    |

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาการจัดพื้นที่การใช้สอยสำหรับและนำผลสรุปความพึงพอใจมาวิเคราะห์เพื่อออกแบบพื้นที่การใช้สอยศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพจากการศึกษาจะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นการศึกษาถึงการจัดผังพื้นที่พบว่า รูปแบบและตำแหน่งการนั่งปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และพื้นที่ตำแหน่งการให้บริการของผังพื้นที่ได้ถูกเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่ได้รับการออกแบบจากสถาปนิกของมหาวิทยาลัย แต่ยังคงพบปัญหาพื้นที่นั่งปฏิบัติงานและพื้นที่ทางเดินมีความคับแคบ ขาดแคลนตู้เก็บเอกสารและพื้นที่ไม่เป็นสัดส่วนส่งผลการถูกรบกวนทำให้ไม่มีสมาธิ ส่วนนักศึกษาพบปัญหาทางเดินสัญจรร่วมมีความคับแคบ ขาดเฟอร์นิเจอร์รอกเอกสารคำร้อง ส่วนที่สองเป็นการศึกษาทัศนคติความพึงพอใจ พบว่าเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่นั่งและบริเวณพื้นที่รอบๆนั่งปฏิบัติงาน,ขนาดของทางเดินภายในศูนย์บริการ ,รูปแบบและขนาดของเครื่องเรือนเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานพร้อมทั้งยังถูกรบกวนจากเสียงคนคุยกันและเสียงโทรศัพท์ของภายในศูนย์บริการ ส่วนนักศึกษาไม่พึงพอใจต่อความต้องการเครื่องอำนวยความสะดวก คือต้องการโต๊ะกรอกเอกสารและถังใส่ขยะ ซึ่งจากการศึกษาทั้ง 2 ส่วนมีปัญหาที่ความสอดคล้องกันและเมื่อเปรียบเทียบเพศต่อขนาดของพื้นที่โดยพบว่าส่วนใหญ่ความคิดเห็นทั้งเพศหญิงชายไม่มีผลแตกต่างกัน แต่จะมีผลแตกต่างในส่วนของการศึกษาในส่วนขนาดของพื้นที่จุดรับบริการและในส่วนทางเดินของส่วนพักคอยจะมีผลกระทบที่มีความคิดเห็นระหว่างเพศหญิงและชายแตกต่างกัน

**คำสำคัญ :** การจัดพื้นที่

**Title** Space planning for one stop service in academic support center and registration bureau Rajamangala University of Technology krungthep

**Researcher** Mr.Suriya Song-inn

**Office** Faculty of Science And Technology

**Year** 2013

### ABSTRACT

This research aims to study space planning and leads to the conclusion of satisfaction analysis to design one-stop service in the Academic support center and the Registration Bureau Rajamangala University of Technology Krungthep. The study is divided into two parts. The first part is a study of floor plan. The study has found that the layout and seat position of officers in operation zone and the area size of floor plan have been altered from the original design of the architect of the University. There are some problems that occur when the operation areas and aisles are narrow, there is a lack of filing cabinet and the space plan is disproportion. These cause disturbance of concentration. The students have found the problems of narrow roaming aisles, lack of furniture to use for completing their requisition form. The second part is a study of satisfactory attitudes. The study has found that most of the officers are not satisfied with the size of the sitting area and all around, the service center aisles, pattern and size of the furniture which make difficulties for their operation. They are also disturbed by the sound of people talking and the phone ringing in the service center. For the students, they are not satisfied with the facilities. They need more writing desks and garbage bins. Both parts of the study have found the consistent problems. When compared opinions by gender on the area size, most of the opinions from female and male are not different. But there are some differences in student section that the size of the service area and the waiting path affect their opinions differently.

**Key words:** Space Planning

## สารบัญ

|                                                                              | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------|------|
| กิตติกรรมประกาศ                                                              | ก    |
| บทคัดย่อภาษาไทย                                                              | ข    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ                                                           | ค    |
| สารบัญ                                                                       | ง    |
| สารบัญตาราง                                                                  | ฉ    |
| สารบัญภาพ                                                                    | ช    |
| บทที่ 1 บทนำ                                                                 | 1    |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา                                           | 1    |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย                                                  | 1    |
| 1.3 ขอบเขตของการวิจัย                                                        | 1    |
| 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                                                | 2    |
| 1.5 นิยามศัพท์                                                               | 3    |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                       | 4    |
| 2.1 ข้อมูลกิจกรรมการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน | 4    |
| 2.2 แนวความคิดที่เกี่ยวกับการออกแบบสำนักงาน                                  | 8    |
| 2.3 วิธีการเชิงพื้นที่                                                       | 15   |
| 2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ                                           | 22   |
| 2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                           | 26   |
| 2.6 สรุปการทบทวนวรรณกรรมกับการนำไปใช้ในการศึกษาวิจัย                         | 31   |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย                                                   | 34   |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง                                                  | 34   |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย                                               | 35   |
| 3.3 การสำรวจและรวบรวมข้อมูล                                                  | 37   |
| 3.4 สถานที่ทำการทดลอง/เก็บข้อมูล                                             | 37   |
| 3.5 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล                                                      | 38   |
| 3.6 การดำเนินการวิจัย                                                        | 38   |
| 3.7 ตัวแปรที่ศึกษา                                                           | 40   |

|                                                                                                                                                   |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>บทที่ 4 วิเคราะห์ผลการวิจัย</b>                                                                                                                | 43  |
| 4.1 สภาพแวดล้อมทั่วไปภายในศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการ<br>และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ                 | 43  |
| 4.2 การวิเคราะห์กิจกรรม พฤติกรรมและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่ ในช่วงเวลา<br>ราชการ จันทร์ – ศุกร์ เวลา 8.00น.-16.00น. ของเจ้าหน้าที่และนักศึกษา | 47  |
| 4.3 สรุปปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและนักศึกษาผู้รับบริการภายในศูนย์บริการ                                                                    | 56  |
| 4.4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ และนักศึกษา                                                                                             | 57  |
| <b>บทที่ 5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ</b>                                                                                                               | 68  |
| 5.1 สรุปรูปแบบการจัดผังพื้นที่หรือองค์ประกอบเชิงพื้นที่ภายในศูนย์บริการรูปแบบเดิมกับ<br>รูปแบบหลังจากมีผู้เข้าใช้พื้นที่                          | 69  |
| 5.2 สรุปปัญหาและความต้องการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและนักศึกษาผู้รับบริการ<br>ภายในศูนย์บริการ                                                  | 70  |
| 5.3 สรุปความต้องการรูปแบบและขนาดเครื่องเรือน ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ<br>นักศึกษาผู้รับบริการภายในศูนย์บริการ                               | 70  |
| 5.4 สรุปทัศนคติและความต้องการด้านต่างๆตามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้<br>ให้บริการและนักศึกษาผู้รับบริการภายในศูนย์บริการ                         | 72  |
| 5.5 แนวทางการออกแบบผังพื้นที่หรือองค์ประกอบเชิงพื้นที่ภายในภายในศูนย์บริการ                                                                       | 73  |
| 5.6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ                                                                                                                               | 74  |
| <b>บรรณานุกรม</b>                                                                                                                                 | 77  |
| <b>ภาคผนวก</b>                                                                                                                                    | 79  |
| ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสำรวจกิจกรรม-พฤติกรรม                                                                                                        | 80  |
| ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถามเจ้าหน้าที่                                                                                                            | 82  |
| ภาคผนวก ค ตัวอย่างแบบสอบถามนักศึกษา                                                                                                               | 86  |
| ภาคผนวก ง แบบแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ                                                                                                      | 90  |
| ภาคผนวก จ ตารางระดับความพึงพอใจของนักศึกษา                                                                                                        | 115 |
| ภาคผนวก ฉ ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย เพศ ของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่กับ<br>ระดับความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่บริการ                                 | 121 |
| <b>ประวัติผู้เขียน</b>                                                                                                                            | 127 |

## สารบัญตาราง

|                                                                                                                               | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 3.1 แสดงตัวแปร และเครื่องมือในการทำวิจัย                                                                             | 41   |
| ตารางที่ 4.1 กิจกรรม พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านด้านเคาน์เตอร์บริการ – คิว                                        | 49   |
| ตารางที่ 4.2 กิจกรรม พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านจุดให้บริการต่างๆระดับ<br>บริหาร                                  | 50   |
| ตารางที่ 4.3 กิจกรรม พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านจุดให้บริการต่างๆ                                                 | 51   |
| ตารางที่ 4.4 กิจกรรม พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านประชุม-พักผ่อน                                                    | 53   |
| ตารางที่ 4.5 กิจกรรม พฤติกรรมของนักศึกษาผู้รับบริการ ด้านกรอกเอกสารและพักคอย                                                  | 54   |
| ตารางที่ 4.6 สรุปปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและนักศึกษาผู้รับบริการภายในศูนย์บริการ                                       | 56   |
| ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ จำแนกตาม หน้าที่รับผิดชอบ                                                           | 59   |
| ตารางที่ 4.8 ปัญหาอุปสรรคต่อขนาดของพื้นที่                                                                                    | 60   |
| ตารางที่ 4.9 ปัญหาอุปสรรคต่อขนาดของทางเดิน                                                                                    | 61   |
| ตารางที่ 4.7 ปัญหาอุปสรรคต่อความต่อเนื่องของจุดให้บริการ                                                                      | 61   |
| ตารางที่ 4.8 ปัญหาอุปสรรคต่อรูปแบบเครื่องเรือน                                                                                | 61   |
| ตารางที่ 4.9 ปัญหาอุปสรรคต่อขนาดเครื่องเรือน                                                                                  | 62   |
| ตารางที่ 4.10 ปัญหาอุปสรรคต่อขนาดของพื้นที่บริเวณรอบๆเครื่องเรือน                                                             | 63   |
| ตารางที่ 4.11 ปัญหาอุปสรรคต่อการถูกรบกวนขณะที่ท่านกำลังปฏิบัติงาน                                                             | 63   |
| ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตาม ระดับการศึกษา                                                                | 63   |
| ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตาม การเข้าใช้บริการ                                                             | 64   |
| ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจ                                                                                                | 65   |
| ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบ เพศ ของนักศึกษา กับระดับความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่<br>บริการ                                   | 66   |
| ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบ เพศ ของเจ้าหน้าที่กับระดับความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่<br>บริการ                                 | 67   |
| ตารางที่ 5.1 ผลสรุปความต้องการรูปแบบและขนาดเครื่องเรือน ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ<br>และนักศึกษาผู้รับบริการภายในศูนย์บริการ | 71   |

## สารบัญภาพ

|                                                                                                                          | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ภาพที่ 2.1 แผนภูมิโครงสร้างของการบริหารงาน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน                                             | 5    |
| ภาพที่ 2.2 แผนภูมิแสดงการเชื่อมโยงตัวแปรในการวิจัย                                                                       | 33   |
| ภาพที่ 3.3 แผนภูมิเชื่อมโยงกรอบแห่งการวิจัย                                                                              | 39   |
| ภาพที่ 4.1 สภาพแวดล้อมการจัดแบบแปลนการใช้พื้นที่แบบเดิมที่ได้รับการออกแบบจากสถาปนิกของมหาวิทยาลัย                        | 43   |
| ภาพที่ 4.2 สภาพแวดล้อมการจัดแบบแปลนการใช้พื้นที่แบบใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่ได้รับการออกแบบจากสถาปนิกของมหาวิทยาลัย | 44   |
| ภาพที่ 4.3 การรับบริการส่วนเคาน์เตอร์                                                                                    | 44   |
| ภาพที่ 4.4 ส่วนพักคอยหน้าศูนย์บริการ                                                                                     | 45   |
| ภาพที่ 4.5 สภาพแวดล้อมหลังเคาน์เตอร์บริการภายในศูนย์บริการ                                                               | 45   |
| ภาพที่ 4.6 สภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการ                                                                                   | 46   |
| ภาพที่ 4.7 สภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการ                                                                                   | 46   |
| ภาพที่ 4.8 สภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการ                                                                                   | 47   |
| ภาพที่ 4.9 แผนผังความสัมพันธ์แบบฟอง (Bubble Diagram) ภายในศูนย์บริการ                                                    | 48   |
| ภาพที่ 4.10 แผนผังพฤติกรรมการใช้พื้นที่ของเจ้าหน้าที่และนักศึกษา                                                         | 48   |
| ภาพที่ 4.11 แผนผังอายุของเจ้าหน้าที่และนักศึกษา                                                                          | 58   |
| ภาพที่ 4.12 แผนผังเพศของเจ้าหน้าที่และนักศึกษา                                                                           | 58   |
| ภาพที่ 4.13 แผนผังระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่                                                                            | 59   |
| ภาพที่ 5.1 รูปแบบการจัดผังพื้นที่เดิมกับรูปแบบผังพื้นที่หลังจากที่มีการใช้สอยและถูกปรับเปลี่ยน                           | 69   |
| ภาพที่ 5.2 รูปแบบแผนผังปัจจุบันที่มีปัญหา                                                                                | 73   |
| ภาพที่ 5.3 เสนอแนะแนวทางการออกแบบ แบบแปลน การแก้ไขปรับปรุงใหม่                                                           | 74   |
| ภาพที่ 5.4 เสนอแนะแนวทางการออกแบบ ทศนียภาพ 3 มิติ การแก้ไขปรับปรุงใหม่                                                   | 74   |
| ภาพที่ 5.5 เสนอแนะแนวทางการออกแบบ ทศนียภาพ 3 มิติ การแก้ไขปรับปรุงใหม่                                                   | 75   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชนได้มีการปรับปรุงวิธีการให้บริการโดยการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและภาพลักษณ์ที่ต่อองค์กร ให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ ในส่วนของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยมหวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพจึงได้ปรับรูปแบบการให้บริการ โดยจากงานวิจัยของ สุณีรัตน์ พิทักษ์พงศ์ 2553 เรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีการศึกษา 2552 พบว่าการจัดพื้นที่การให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยมหวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพได้มีระดับความพึงพอใจในบริการดี แต่อย่างไรก็ตามขนาดพื้นที่การใช้สอย ซึ่งต้องให้สามารถตอบสนองความต้องการทางหน้าที่ใช้สอยและจะต้องสอดคล้องและสนับสนุนกิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้น

ปัจจุบันการออกแบบพื้นที่ใช้สอยภายในศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพมีการจัดพื้นที่ปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีขนาด รูปร่างพื้นที่และองค์ประกอบภายในสำนักงานที่มีความแตกต่างกัน จากการสำรวจเบื้องต้นของผู้วิจัยโดยการสอบถามและการเข้าสังเกตการณ์ พบว่าการจัดพื้นที่ในปัจจุบันมีปัญหาในเรื่องของ ขนาดของพื้นที่ที่ไม่สอดคล้องต่อกิจกรรมและพื้นที่ให้บริการยังขาดความต่อเนื่อง เชื่อมโยงกันรวมถึงขาดป้ายข่าวสารขั้นตอนในการเข้ารับบริการที่ชัดเจน

ผู้วิจัยให้ความสำคัญของปัญหาดังกล่าวในด้านการจัดพื้นที่สำหรับ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยมหวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยศึกษาสภาพปัญหาปัจจุบันที่เกิดขึ้นแล้วนำมาวิเคราะห์โดยผลที่ได้เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการออกแบบพัฒนาหรือปรับปรุงสภาพแวดล้อมกายภาพของภายในศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเพื่อลดปัญหาความล่าช้าของระยะเวลาในการให้บริการและการรับบริการ

### 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

-เพื่อศึกษาการจัดพื้นที่การใช้สอยสำหรับ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

-เพื่อนำผลสรุปความพึงพอใจมาวิเคราะห์เพื่อออกแบบพื้นที่การใช้สอยสำหรับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

### 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

-ศึกษาเฉพาะศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

-กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาเลือกศึกษาเฉพาะ

1.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกคนภายในศูนย์บริการ

2.นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เฉพาะนักศึกษาที่มาติดต่อ ณ. พื้นที่ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เนื่องจากผู้มาใช้บริการไม่แน่นอนผู้วิจัย จึงใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยการเก็บข้อมูลในวันที่ 14 พ.ค. ถึง 21 มิ.ย. 2556 เนื่องจากเป็นช่วงนักศึกษาลงทะเบียน ภาคการศึกษา 1/2556

-ศึกษารูปแบบการจัดผังพื้นที่หรือองค์ประกอบเชิงพื้นที่ปัจจุบันเฉพาะภายในศูนย์บริการ

-ศึกษากิจกรรม พฤติกรรมของผู้ใช้พื้นที่ ที่สัมพันธ์กับการจัดผังพื้นที่หรือองค์ประกอบเชิงพื้นที่ภายในศูนย์บริการ

ผลจากการศึกษาวิเคราะห์จะใช้เป็นแนวทางในการออกแบบและเสนอแนะแนวทางในการการจัดผังพื้นที่หรือองค์ประกอบเชิงพื้นที่ภายในศูนย์บริการโดยจัดทำรูปแบบการตกแต่งภายในและ TOR (ออกแบบ – เขียนแบบ – ภาพทัศนียภาพ 3 มิติ) แก่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ทราบสภาพการให้บริการของการจัดพื้นที่การใช้สอยของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

-เป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดพื้นที่สำหรับ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนโดยจัดทำTOR (ออกแบบ – เขียนแบบ – ภาพทัศนียภาพ 3 มิติ) แก่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

### 1.5 นิยามศัพท์

1.สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน หมายถึง หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายกระทรวง ในการแบ่งส่วนราชการภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

2.บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง การให้บริการที่ลดขั้นตอนการติดต่อ อำนวยความสะดวก ให้ความเป็นธรรมแก่ผู้มาติดต่อโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง เพื่อที่จะขยายปริมาณงาน เพิ่มคุณภาพการให้บริการและเพิ่มความมั่นใจให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อ รวมทั้งมีการใช้สารสนเทศเข้าช่วยในการปฏิบัติงานด้วย

3.ความสะดวกรวดเร็ว หมายถึง ความมากน้อยของขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา เช่น ขั้นตอนการติดต่อ ขั้นตอนการเขียนคำร้อง สุดท้ายคือ ผลลัพธ์บริการต้องสะดวกรวดเร็ว

4. ระยะเวลาที่มาใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน หมายถึง ช่วงระยะเวลาตั้งแต่ขั้นตอนแรกของการให้บริการจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของการใช้บริการ อาจได้แก่ ภายใน 5 นาที 30 นาที 1 ชั่วโมง 3 วัน 7 วัน หรือ 15 วัน

5. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกของนักศึกษาที่มาขอรับบริการ และผู้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในผลงานที่ตนปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

6. พฤติกรรมการใช้พื้นที่ หมายถึง ประเภท และความถี่ของกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลภายในบริเวณใดบริเวณหนึ่ง

7. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่และนักศึกษา หมายถึง พฤติกรรมที่สังเกตได้จากภายนอกที่แสดงถึงการปรากฏตัวของมนุษย์ใสภาพแวดล้อมอาจเป็นความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกันที่มีการกระทำต่อกันในสภาพแวดล้อม

8. การวิเคราะห์เปรียบเทียบผังพื้นที่ หมายถึง การเปรียบเทียบผังพื้นที่ค้นหาความเหมือนและความแตกต่าง ที่จะบอกหน้าที่ใช้สอย เพื่ออธิบายความต้องการพื้นที่ที่แตกต่างกันได้โดยศึกษาถึงขนาดของพื้นที่ ความสัมพันธ์ของพื้นที่ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มของพื้นที่และพื้นที่ส่วนรวม

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

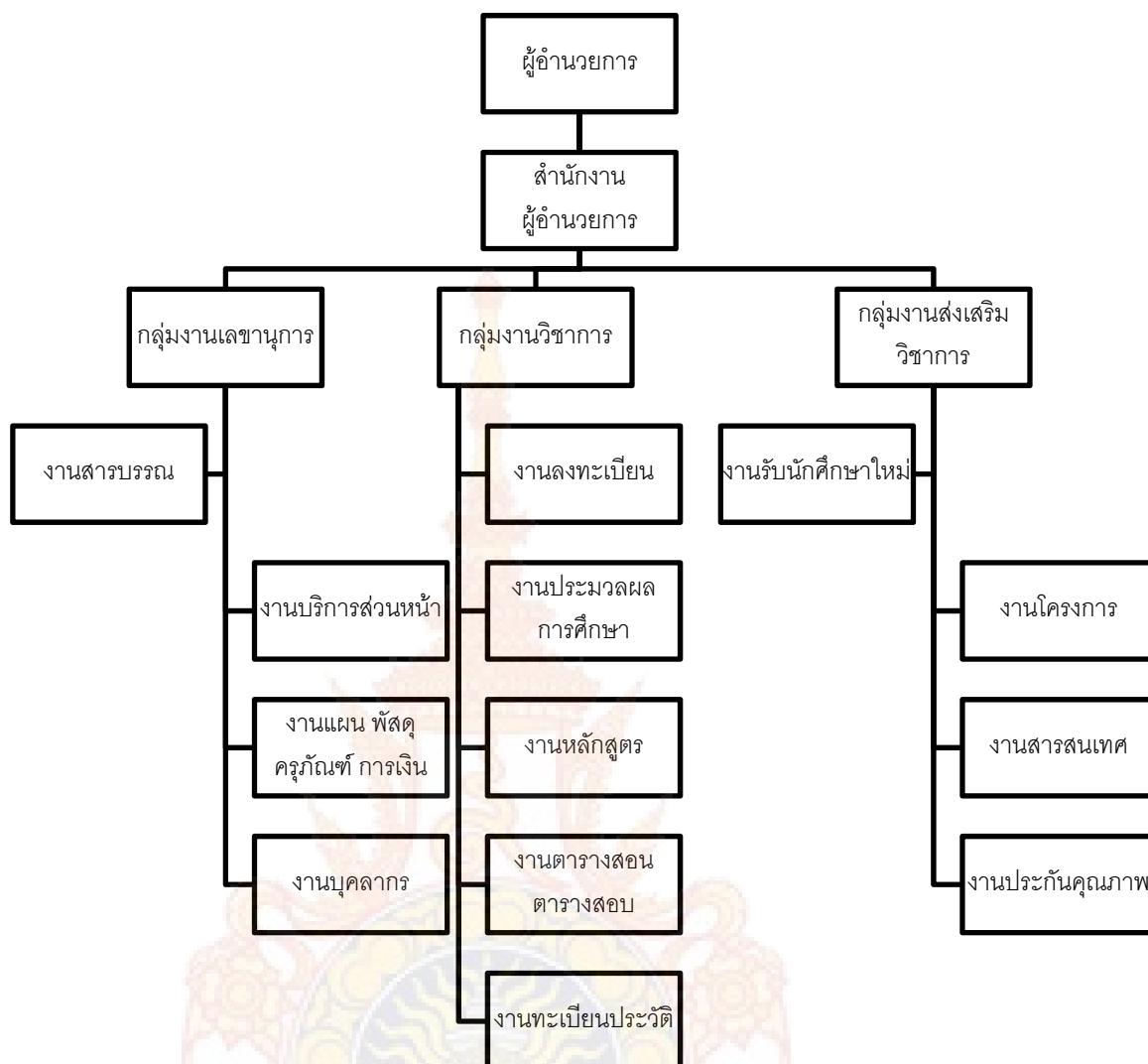
ในการศึกษาเรื่องการจัดตั้งพื้นที่สำหรับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นกรอบการศึกษาดังนี้

- 2.1 ข้อมูลกิจกรรมการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- 2.2 แนวความคิดที่เกี่ยวกับการออกแบบสำนักงาน
- 2.3 วิธีการเชิงพื้นที่
- 2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 สรุปการทบทวนวรรณกรรมกับการนำไปใช้ในการศึกษาวิจัย

#### 2.1 ข้อมูลกิจกรรมการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยที่ทำหน้าที่ให้บริการ การจัดการศึกษาและจัดการระบบทะเบียนการศึกษา เริ่มตั้งแต่การรับนักศึกษาเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา ปัจจุบันได้มีการพัฒนาระบบงานทะเบียนโดยนำระบบสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์เข้ามาบริหารจัดการให้เกิดความคล่องตัว ภายใต้ความถูกต้อง แม่นยำ และปลอดภัย พร้อมทั้งจัดรูปแบบการบริการเป็นแบบการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) แก่นักศึกษา (ที่มา: รายงานการประเมินตนเอง ของผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปี พ.ศ. 2554)

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้จัดทำระบบ/กลไกการบริหารองค์กรโดยแบ่งส่วนการบริหารงานเป็น 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานวิชาการ กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ และกลุ่มงานเลขานุการ โดยจัดโครงสร้างของการบริหารงาน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนดังนี้



ภาพที่ 2.1 แผนภูมิโครงสร้างของการบริหารงาน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

(ที่มา: รายงานการประเมินตนเอง ของผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปี พ.ศ. 2554)

## 2.1.1 การจัดกิจกรรมของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

### 2.1.1.1 กลุ่มงานเลขานุการ

- งานสารบรรณ – อุดการ งานงบประมาณ การเงิน งานพัสดุ ครุภัณฑ์ งานสภาวิชาการ/งานที่ประชุมคณบดี งานประชาสัมพันธ์
- งานบริการเคาน์เตอร์การบริการในรูปแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีหน้าที่ดังนี้คือ ให้คำแนะนำนักศึกษาและผู้มาติดต่อหน้าเคาน์เตอร์ ให้คำแนะนำนักศึกษาและผู้ติดต่อทางโทรศัพท์ ออก ระเบียบประวัติการศึกษา ฉบับไม่สมบูรณ์/หนังสือรับรอง แก่ไขชื่อ-สกุลภาษาอังกฤษของ

นักศึกษา ตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ผ่านระบบเครือข่าย รับคำร้องบันทึกคำร้อง/สำรวจและจัดพิมพ์ใบคำร้อง พิมพ์เอกสารอื่น ๆ กรณีที่แนบคำร้อง ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกมหาวิทยาลัยฯ จัดทำสถิติ/ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ

### 2.1.1.2.กลุ่มงานวิชาการ

- งานทะเบียน การบริการในรูปแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีหน้าที่ดังนี้คือ บันทึกสำรองสิทธิ์ในการลงทะเบียนแก่นักศึกษา บันทึกและยกเลิกเงื่อนไขต่างๆในการลงทะเบียน บันทึกการเพิ่ม-ถอนเปลี่ยนแปลงรายวิชาให้นักศึกษากรณีที่นักศึกษาไม่สามารถทำผ่าน web บันทึกเกรด " w " ในกรณีที่นักศึกษาถอนรายวิชา ช้ากว่าที่กำหนด (ต้องมีคำร้องผ่านการพิจารณา) บันทึกการปรับปรุงหนี้สินให้นักศึกษาตามคำร้องที่ก่อให้เกิด ค่าใช้จ่าย ซึ่งนักศึกษาชำระแล้ว รับแก้ไขข้อมูลที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการลงทะเบียน การเปลี่ยนแปลงรายวิชาลงทะเบียน ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขรหัสผ่านของ อาจารย์ผู้สอน และนักศึกษากรณีจำไม่ได้/หาย ยกเลิกผลการลงทะเบียนของนักศึกษา ลาพัก ลาออก ถอนชื่อ พ้นสภาพ ไม่ชำระค่าลงทะเบียน ทุกกรณีในการสอบ พิมพ์รายชื่อนักศึกษาเข้าชั้นเรียนให้อาจารย์ผู้สอน (กรณีที่ไม่สามารถพิมพ์ผ่านเว็บ) .พิมพ์ใบแจ้งการลงทะเบียนให้นักศึกษา (กรณีที่ไม่สามารถพิมพ์ผ่านเว็บ) ลงทะเบียนและพิมพ์ใบแจ้งการชำระเงิน (Payin Slip) ให้นักศึกษา (กรณีที่ไม่สามารถพิมพ์ผ่านเว็บ) สรุปรายชื่อนักศึกษาที่ถูกยกเลิก เนื่องจากไม่ทำการลงทะเบียน ดูแลการลงทะเบียนผ่าน web ของนักศึกษาให้สมบูรณ์ ดูแลการลงทะเบียนผ่าน web แก่นักศึกษาและอาจารย์ ประสานงานแจ้งคณะกรรมการนักศึกษาลงทะเบียนแล้ว ค้างชำระค่าลงทะเบียน ประสานงานกับกองคลัง / กยศ. / ICL ในการปรับปรุง หนี้ค้างชำระของนักศึกษา ประสานงานกับกองคลัง / สวัสดิการเกี่ยวกับทุนต่าง ๆ ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆในเรื่องที่เกี่ยวกับการลงทะเบียน ของนักศึกษาเพื่อให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย จัดเก็บเอกสารต่างๆที่เกี่ยวกับงานลงทะเบียน จัดเก็บใบคำร้อง เพิ่ม-ถอน-Regrade ของนักศึกษา (เฉพาะภาคปัจจุบัน) เลือกลบและทำลายเอกสารลงทะเบียนรายวิชาที่ได้สิทธิ์เทียบโอนที่ผ่านการพิจารณาให้ ตรงกับแผนการเรียน ประจำปีภาคตลอดหลักสูตร ลงทะเบียนรายวิชาของนักศึกษาที่ขอเรียนต่างวิทยาเขต ตรวจสอบค่าใช้จ่ายของสาขาวิชาต่างๆ ให้ตรงกับระเบียบฯ ตรวจสอบการค้างชำระของนักศึกษาค้างชำระ ตรวจสอบแผนการเรียนฉบับแก้ไข พัฒนาและปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพ

- งานประมวลผล มีหน้าที่คือตรวจสอบการลงทะเบียนประจำปีภาค ตรวจสอบผลการแจ้งเกรดจากอาจารย์ผู้สอน ตรวจสอบติดตามค่าระดับคะแนน I ปรับค่าระดับคะแนน I เป็น F ประมวลผลการศึกษาประจำปีภาค ตรวจสอบการแจ้งสำเร็จการศึกษา ตรวจสอบการสำเร็จตามหลักสูตรที่กำหนด ออกรายงานผลการเรียนรายบุคคลให้คณะ / สาขา พิมพ์ผลการศึกษาแจ้งผู้ปกครอง ตรวจสอบสถานะภาพพ้นสภาพนักศึกษา จัดทำรายชื่อผู้จบการศึกษาเข้าประชุมสภาวิชาการ/สภามหาวิทยาลัย

จัดทำรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาทุกภาคการศึกษา ประจำปีการศึกษา ตรวจสอบวุฒิการศึกษาให้กับหน่วยงานภายนอก จัดทำ ระเบียบประวัติการศึกษา จัดทำใบรับรองรอสภาอนุมัติ / อนุมัติ จัดเก็บ ระเบียบประวัติการศึกษา ฉบับสำเนาและดำเนินการถ่ายไมโครฟิล์ม จัดพิมพ์ปริญญบัตร จัดเตรียม ปริญญบัตรในวันพิธีพระราชทานปริญญบัตร

- งานตารางสอน – ตารางสอบ งานหลักสูตร

- งานระเบียบประวัตินักศึกษา มีหน้าที่คือ บันทึกประวัตินักศึกษาใหม่ พิมพ์รายชื่อนักศึกษา ใหม่ ประสานงานจัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่ ควบคุม ดูแล การเปลี่ยนข้อมูลนักศึกษาผ่านเว็บ ออกหนังสือส่งตัว / ส่งผลการเรียนต่างมหาวิทยาลัยฯ พิมพ์หนังสือตอบหน่วยงานภายนอก แจกผล ตรวจสอบวุฒิ จัดทำระเบียบประวัติการศึกษา สำหรับนักศึกษา จัดทำหนังสือรับรองสำหรับนักศึกษา ดูแลเอกสารสำหรับนักศึกษา

### 2.1.1.3กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ

- งานแนะแนวการศึกษา งานโครงการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ งานรับเข้านักศึกษาใหม่ งานประกันคุณภาพ งานประเมินผล พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ

### 2.1.2 แนวคิดในระบบการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

การบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จมุ่งเน้นประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนโดย เป็นประเด็นสำคัญคือ (อ้างในสุริยา สงค์อินทร์: 2548)

- 1) เชื่อมโยงบริการสาธารณะจากหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐไว้ด้วยกัน
- 2) ถ่ายโอนบริการจากหน่วยงานหลักมาไว้ในองค์กรเดียวกันเพื่อความเป็นองค์กร
- 3) ตั้งเป็นองค์กรใหม่ทำหน้าที่หน่วยงานราชการ
- 4) ทำข้อตกลงการทำงาน การให้บริการ และสามารถวัดผลงาน
- 5) พัฒนานวัตกรรมและวิธีการให้บริการรูปแบบใหม่ที่หลากหลาย
- 6) ออกแบบบริการร่วมกับประชาชนและผู้รับบริการในชนบท
- 7) ปรับบริการในศูนย์บริการให้เอื้ออาทร เป็นมิตร สะดวก และรวดเร็ว ลดเวลาการ รอรับบริการ ลดการติดต่อตัวต่อตัวมากขึ้น มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับ)
- 8) จัดตั้งศูนย์บริการทางโทรศัพท์
- 9) เพิ่มเวลาการให้บริการและจุดบริการโดยเฉพาะในเขตชุมชน
- 10) ปรับปรุงการบริหารงานที่ประหยัดและคล่องตัว

### 11) หลักประชาชนเป็นศูนย์กลางในการรับบริการ

สรุป สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนแบ่งส่วนการบริหารงานเป็น 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานวิชาการ กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ และกลุ่มงานเลขานุการพร้อมทั้งจัดรูปแบบการบริการเป็นแบบ One Stop Service แก่นักศึกษา

## 2.2 แนวความคิดที่เกี่ยวกับการออกแบบสำนักงาน

สำนักงาน เป็นที่สำหรับบริหารงาน เป็นที่จัดเกี่ยวกับเอกสาร ที่ซึ่งพนักงานทำงาน เป็นที่ซึ่งมีกิจกรรมการโต้ตอบด้านเอกสาร และเก็บเอกสาร เป็นสถานที่ทำงานซึ่งมีรูปแบบที่แน่นอน เป็นที่ที่เกี่ยวข้องกับบัญชี การสั่งงาน การจ่ายค่าแรงงานตลอดจนการทำให้บริษัทดำเนินงานได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542:11)

ภายในสำนักงานนอกจากประกอบด้วยบุคลากรที่เป็นฝ่ายจัดระบบงานที่เป็นส่วนกลางของหน่วยงานแล้ว ยังต้องมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ สำหรับการทำงาน และมีการวางแผนการจัดสถานที่สำหรับทำงาน การติดต่องาน และการจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน มีผลทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง งาน(Work) คน (People) และสถานที่ (Place) (นภาพรพรณ สุทธะพินทุ, 2548: 2)

### 2.2.1.ความสำคัญของสำนักงาน

สำนักงานคือ สถานที่ทำการของหน่วยงาน ธุรกิจใด ๆ ก็ตาม ในปัจจุบันติดต่อกันที่สำนักงานเป็นหลัก สำนักงานจะแทรกอยู่ในทุกแห่งทุกระดับ ทั้งนี้เพราะสำนักงานเป็นเสมือนหนึ่งที่รวมของกิจกรรมทุกอย่างทั้งมวลขององค์กร เป็นศูนย์กลางรับส่งข้อมูล เป็นศูนย์กลางของค่าบริการ การทำงานในสำนักงานอาจไม่เป็นระเบียบหรืออาจเรียบร้อยสงบบราบรื่น และส่งผลดี ผลเสียไปถึงการดำเนินงานของธุรกิจและรายได้ผลกำไรขาดทุนหรือไม่เพียงใดขึ้นอยู่กับการจัดระบบการทำงานหรือการบริหารงานภายในสำนักงานเป็นสำคัญ สำนักงานจึงมีหน้าที่เสมือนเป็นตัวแทนของหน่วยงานฝ่ายต่างๆในองค์กร ดังนั้น ถ้าการปฏิบัติงานสำนักงานไม่เป็นระเบียบสับสนหรือไม่มีระบบที่ดีก็จะส่งผลกระทบถึงการดำเนินกิจการทั้งมวลในองค์กร สำนักงานที่มีประสิทธิภาพย่อมหมายถึงความสำเร็จขององค์กรด้วย

### 2.2.2การจัดแผนผังสำนักงาน (Office Layout)

การจัดแผนผังสำนักงานเป็นการจัดวัสดุอุปกรณ์และส่วนประกอบต่างๆ รวมทั้งกำลังคน ระบบการทำงานให้เหมาะสมกับเนื้อที่ที่มีอยู่ เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพมากที่สุด และให้มีความสัมพันธ์ระหว่างวัสดุ อุปกรณ์เพื่อให้แลดูสวยงามเป็นระเบียบ เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความสุขสบายใจมากที่สุด สะดวกที่สุด รวดเร็วที่สุด ถึงแม้จะมีผู้คนร่วมปฏิบัติงานกันอย่างหนาแน่นก็ตาม ในปัจจุบันจะใช้คำว่า “การบริหารพื้นที่” แทนคำว่า “การจัดแผนผังสำนักงาน” (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.2542 : 57) เพราะมีความหมายที่สมบูรณ์กว่า แต่อย่างไรก็ตามการจัดแผนผังสำนักงานและคำว่าการบริหารพื้นที่สามารถใช้แทนกันได้ เนื่องจากมีความหมายใกล้เคียงกัน

วัตถุประสงค์ของการบริหารพื้นที่ในสำนักงานและการจัดแผนผังสำนักงาน(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.2542)

- 1) เพื่อให้มีพื้นที่ในสำนักงานเพียงพอและใช้ประโยชน์ให้ได้มากที่สุด
- 2) เพื่อให้บุคลากร ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกสบายและเกิดความพอใจ
- 3) เพื่อให้การไหลของงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 4) เพื่อกำหนดตำแหน่งงานให้เกิดวิธีการปฏิบัติและมีระบบการหมุนเวียนของงาน ที่มีประสิทธิภาพ
- 5) เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากการใช้พื้นที่ร่วมกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น แสงสว่าง เสียง สี และอากาศได้อย่างเหมาะสม
- 6) เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงในการจัดแผนผังสำนักงาน และการขยายปริมาณงานในอนาคต
- 7) เพื่อให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลได้สะดวก รวดเร็ว
- 8) เพื่อการตรวจสอบแผนการบริหารพื้นที่และมีการปรับปรุงได้เมื่อมีความจำเป็น
- 9) เพื่อให้สะดวกต่อการควบคุมบังคับบัญชา
- 10) เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสมระหว่างเครื่องใช้และบุคลากรในแต่ละขั้นตอนของงาน

### 2.2.3 หลักทั่วไปในการจัดแผนผังสำนักงานและการบริหารพื้นที่ในสำนักงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.2548)

1) ลดการติดต่อสื่อสารไม่จำเป็น โดยให้สายทางเดินของงาน (work flow) ตรงไปข้างหน้าในลักษณะเส้นตรง หรือเป็นรูปวงกลม เป็นรูปตัว U หรือ L เพื่อลดการเคลื่อนไหวอันไม่จำเป็นของบุคคลและของงาน คือไม่ทำงานเดินวกวนเดินกลับไปกลับมา

2) บริเวณห้องโถงขนาดใหญ่จะดีกว่าห้องโถงขนาดเล็ก เพราะการควบคุมบังคับบัญชาจะทำได้ง่ายและช่วยให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลรวดเร็วขึ้น

3) ม่าน ฉากกั้น หรือฉากกั้นที่เคลื่อนย้ายได้จะดีกว่าผนังถาวร เพื่อการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงในอนาคต

4) หลักการใช้พื้นที่ควรจะมีการใช้อย่างประหยัด โดยถือหลักว่าไม่ทำให้พื้นที่แลดูคับแคบลดการกีดขวางทางให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

5) สำนักงานที่ต้องติดต่อกับบุคคลทั่วไป ควรจัดไว้ในที่สะดวกในการติดต่อ ส่วนสำนักงานที่ต้องอาศัยความสงบ และสมาธิในการทำงาน เช่น บัญชี ควรจัดไว้ในที่สงบไม่มีคนพลุกพล่าน

6) การจัดสรรพื้นที่ ควรยึดหลักการไหลเวียนของงานและความเกี่ยวข้องของงาน แผนการเงินและบัญชีควรอยู่ติดกัน ฝ่ายประชาสัมพันธ์ควรอยู่ในทำเล ที่ติดต่อได้ง่ายที่สุด

7) งานที่คล้ายคลึงกันหรืองานที่ต้องติดต่อกันบ่อยๆควรอยู่ใกล้กัน เพื่อลดเวลาและระยะทางในการติดต่อ

8) ควรมีที่ว่างเหลือพอสมควรสำหรับงานที่เพิ่มขึ้นและความสะดวกสบายของพนักงาน

9) ช่องทางเดินระหว่างที่นั่งควรกว้างพอที่คนจะเดินผ่านโดยไม่กระทบโต๊ะของพนักงาน

10) พนักงานควรนั่งหันหน้าไปทางเดียวกัน และให้ผู้บังคับบัญชาอยู่ด้านหลังคืมนั่ง

11) ไม่ควรจัดโต๊ะพนักงานหันหน้าเข้าหาแสงสว่าง ควรให้แสงสว่างมาจากข้างบน ด้านข้างหรือด้านหลังของพนักงาน

12) พนักงานที่ต้องทำงานโดยใช้สมาธิมากในการทำงาน ควรอยู่ในห้องกึ่งส่วนตัว หรือห้องส่วนตัว

13) พนักงานที่ต้องติดต่อกับคนจำนวนมาก หรือมีหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ควรอยู่ในที่ที่จะพบติดต่อได้ง่าย

14) ควรจัดให้มีห้องพักผ่อนและสโมสรเพื่อให้พนักงานพบปะพูดคุยกันในเวลาที่หยุดพัก

การจัดสำนักงาน เป็นกิจกรรมในการกำหนดสิ่งแวดล้อม การทำงานของสำนักงาน ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการจัดองค์การซึ่งเป็นการกำหนดกิจกรรมต่างๆ ในองค์การอันเป็นขั้นที่สองในกระบวนการจัดสำนักงาน สำหรับกิจกรรมในการจัดสำนักงานนั้นจะประกอบด้วยการเลือกที่ตั้งสถานที่ทำงานและจัดสิ่งแวดล้อมในสำนักงานประกอบด้วยเครื่องตกแต่ง โต๊ะ เก้าอี้ที่ใช้ในการทำงาน รวมทั้งแสง สี เสียงและอากาศภายในสำนักงานเนื่องจากงานในสำนักงานที่จะต้องใช้ความคิดใช้เวลาในการทำงาน งานบางอย่างต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบและเป็นงานที่มีความรับผิดชอบสูง สิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องอาศัยสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.2548: 50)

#### 2.2.4 ลักษณะการจัดพื้นที่ของสำนักงาน อาจแยกเป็นลักษณะใหญ่ๆ ได้ดังนี้ (ศิริวรรณ

เสรีรัตน์ และคณะ.2548)

##### 2.2.4.1 ขนาดพื้นที่สำหรับการทำงานของแต่ละบุคคล

เนื่องจากหน่วยงานประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ต่างกัน แต่ละหน้าที่มีอุปกรณ์ประกอบ และมีการปฏิบัติงานที่ต่างกันไปด้วย ในการพิจารณาพื้นที่ใช้งานของแต่ละส่วนอาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้

- 1) ชุดครุภัณฑ์ที่จำเป็นที่จะต้องมีการใช้งานของแต่ละบุคคล เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ตู้เก็บเอกสาร เป็นต้น
- 2) สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ต้องการ ตามลักษณะหน้าที่การทำงาน เช่น เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น
- 3) ปริมาณคนที่มาติดต่อประสานกับหน่วยงานนั้นๆ เช่น ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นส่วนต้อนรับทุกคนที่เข้ามาติดต่อเพื่อสอบถาม หรือเพื่อแยกย้ายไปสู่ส่วนอื่นๆ ในส่วนนี้ต้องการพื้นที่พอเหมาะกับคนจำนวนมากเข้า-ออกบริเวณนี้
- 4) ตำแหน่งหน้าที่หรือฐานะในการทำงานของแต่ละคน เช่น ตำแหน่งผู้อำนวยการ นอกจากต้องการโต๊ะ เก้าอี้ ตู้เก็บเอกสารแล้ว อาจต้องมีชุดรับแขกสำหรับผู้มาติดต่อด้วย
- 5) พฤติกรรมในการทำงานของแต่ละคน ทำให้พื้นที่ทำงานมีขนาดเล็กหรือใหญ่ขึ้นโดยไม่เกี่ยวกับจำนวนคนทำงาน เช่น พนักงานเขียนแบบต้องการโต๊ะเขียนแบบ ซึ่งอาจมีขนาดใหญ่กว่าโต๊ะทำงานปกติ เป็นต้น

#### 2.2.4.2 รูปแบบการจัดสำนักงาน

การจัดสำนักงานมีรายละเอียดเกี่ยวกับการบริหารงานหรือการดำเนินงานที่เป็นเรื่องเฉพาะของสำนักงานที่มีความต้องการเฉพาะตัว จึงต้องคำนึงถึงวิธีการทำงานและการบริหารงานนั้นประกอบด้วย รูปแบบการจัดสำนักงานสามารถแยกได้ 2 รูปแบบใหญ่ๆ

- แบบแยกห้องเฉพาะ (Individual Room System)
- แบบเปิด (Open Layout System)

##### 1) แบบแยกเป็นห้องเฉพาะ (Individual Room System)

การจัดแบบแยกเป็นห้องเฉพาะยังสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 แบบ คือ

**แบบที่ 1** จัดเป็นห้องเฉพาะบุคคล เป็นการจัดเน้นความสำคัญของบุคคลตามตำแหน่งหน้าที่การงานที่ต้องการความเป็นส่วนตัว การวางแผนการทำงานต้องการสมาธิเพื่อการตัดสินใจงานสำคัญๆ บางครั้งห้องทำงานนี้อาจเป็นห้องสำหรับการเจรจา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น การต้อนรับผู้มาติดต่อเป็นการเฉพาะ ห้องนี้จึงเหมาะสำหรับเป็นห้องผู้บริหารของสำนักงาน หรือองค์การ เช่น ห้องผู้อำนวยการ เป็นต้น การจัดเฟอร์นิเจอร์ภายใน ประกอบด้วย โต๊ะทำงานที่มีขนาดค่อนข้างใหญ่กว่าโต๊ะทั่วไป เก้าอี้นั่งทำงานที่มีความนุ่มสบาย เคลื่อนไหวได้สะดวก มีที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อ และชุดรับแขก พร้อมทั้งตู้เก็บเอกสารที่จำเป็น

**แบบที่ 2** จัดเป็นห้องเฉพาะกลุ่ม เป็นการจัดแยกเฉพาะกลุ่มตามลักษณะของการทำงานที่มีคนทำงาน 2-3 คน หรือ 10-15 คน กลุ่มทำงานนี้อาจมีความหมายแตกต่างกันโดยภาระหน้าที่ การทำงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสำคัญ หรืองานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ขณะเดียวกันต้องทำงานเกี่ยวข้องกับฝ่ายอื่นๆ ด้วย ห้องฝ่ายออกแบบเป็นห้องที่ต้องการพื้นที่สำหรับการทำงานเขียนแบบที่กว้างพอสมควร พร้อมโต๊ะทำงานและอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ซึ่งแตกต่างจากฝ่ายอื่นๆ ห้องฝ่ายพัสดุต้องการพื้นที่สำหรับการเก็บพัสดุที่มีจำนวนมากและการทำงานเกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ จัดจ้าง และการทำงานที่ต้องติดต่อกับคนอื่นๆ ด้วยการจัดเป็นห้องเฉพาะ จะทำให้การทำงานสะดวกมากขึ้น และสามารถตรวจสอบข้อบกพร่องของงานได้ง่าย

##### 2) การจัดสำนักงานแบบเปิด (Open Layout System)

การจัดสำนักงานแบบเปิด คือ การจัดสัดส่วนการทำงานที่มีความต่อเนื่องกันตลอด สามารถเดินติดต่อและมองเห็นกันได้ การติดต่อภายในสะดวกรวดเร็ว การจัดแบบนี้เหมาะสำหรับสำนักงานที่มีขั้นตอนการทำงานที่ต้องการความต่อเนื่องรวดเร็ว มีผู้รับผิดชอบงานเป็นลำดับ

ต่อเนื่องกันหลายๆ คนหรือหลายๆ หน่วยงาน การจัดสำนักงานแบบเปิดนี้ ยังมีวิธีการจัดแยกได้เป็น 2 แบบ คือ

- แบบเปิด โดยใช้เส้นเรขาคณิต (Geometric Form)
- แบบเปิดโดยจัดแบบธรรมชาติ (Landscape Form)

**แบบที่ 1** การจัดแบบเปิด โดยใช้เส้นเรขาคณิต (Geometric Form) คือ การแยกส่วนทำงานที่อยู่รวมๆ กัน ด้วยการใช้เส้นเรขาคณิตเป็นตัวกำหนดในการจัดแบ่งพื้นที่ทำงาน มีการแยกส่วนการทำงานกับทางเดินออกจากกัน โดยแบ่งเป็นทางเดินหลักและแยกส่วนทำงานด้วยทางเดินย่อย เส้นเรขาคณิตจะตัดส่วนต่างๆ ด้วยเส้นตรงและเส้นตั้งฉาก การจัดดูเป็นระเบียบ เป็นแถว เป็นแนว หรือดูเป็นกลุ่มได้ชัดเจน

**แบบที่ 2** การจัดแบบเปิดโดยจัดแบบธรรมชาติ (Landscape Form) การจัดแบบนี้ จะใช้วิธีการแยกกลุ่มการทำงานออกเป็นส่วนๆ โดยจัดให้ส่วนที่ต้องการติดต่อกันอย่างต่อเนื่อง ตั้งอยู่ในพื้นที่ติดกัน ส่วนที่ไม่ต้องติดกันอย่างต่อเนื่องให้จัดห่างออกไป อาจใช้วิธีโทรศัพท์ติดต่อกันแทน การจัดแบบนี้ จะทำให้เห็นกลุ่มคนทำงานที่มีทั้งขนาดใหญ่ และขนาดเล็กสลับกันไปมา ไม่ได้เป็นแถวเป็นแนว หรือเป็นระเบียบ แต่เน้นที่ความคล่องตัวในการทำงาน

จากการที่ได้กล่าวแล้วว่า การจัดสำนักงานสามารถแยกวิธีการจัดเป็นแบบใหญ่ๆ ได้ 2 แบบ คือ การจัดสำนักงานแบบแยกเป็นห้องเฉพาะ (Individual Room System) และ การจัดสำนักงานแบบเปิด (Open Layout System) ทั้งสองแบบ ต่างมีความแตกต่างกัน และมีข้อดี ข้อจำกัดต่างกัน ในการจัดสำนักงานต้องคำนึงถึงวิธีการทำงาน ความต้องการของหน่วยงาน เป็นหลัก เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ฉะนั้น การจัดสำนักงานอาจผสมกันอยู่ทั้งสองรูปแบบ เพื่อให้การทำงานเกิดความสมบูรณ์ขึ้นอาจแยกความแตกต่างกันหรือข้อดี ข้อจำกัดของแต่ละแบบได้

**สรุป** การจัดสำนักงานต้องคำนึงถึง ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากสิ่งแวดล้อมทั้งด้าน การจัดแผนผังของสำนักงาน ควรให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน สะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทั้งขนาดพื้นที่ของแต่ละบุคคล พื้นที่โดยรวมของสำนักงาน รูปแบบการจัดพื้นที่ของสำนักงาน

### 2.2.5 การออกแบบพื้นที่ใช้สอย

รายละเอียดความต้องการเกี่ยวกับพื้นที่ใช้สอยจะต้องสะท้อนมาจากความต้องการตอบสนองกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายในอาคารและส่วนต่อเนืองอาคารซึ่งองค์ประกอบได้แก่ (วิมลสิทธิ์ หรยางกุล, 2541)

1) ขนาดพื้นที่ใช้สอย โดยทั่วไปขนาดที่เหมาะสมได้มาจากเกณฑ์มาตรฐาน สำหรับพื้นที่ทำงานของอาคารสำนักงานราชการ (พ.ศ.2521) ได้กำหนดไว้สำหรับข้าราชการและพนักงานทั่วไป ให้มีเนื้อที่ทำงาน 4.5 ตารางเมตร/คน สำหรับหัวหน้ากอง ให้มีเนื้อที่ทำงาน 16 ตารางเมตร/คน หรือขนาดพื้นที่ทำงานอาจกำหนดขั้นต่ำสุด 4 ตารางเมตร/คน โดยไม่รวมพื้นที่ส่วนประกอบอื่นๆ ส่วนทางเดินร่วมให้กำหนด มีขนาดประมาณ 1 ใน 3 ของพื้นที่

2) รูปร่างพื้นที่ใช้สอย สำหรับพื้นที่ใช้สอย ต้องให้เป็นไปตามความจำเป็นทางหน้าที่ใช้สอยรูปร่างต้องสอดคล้องกับกิจกรรมที่เกิดขึ้น หรือรูปร่างของพื้นที่ให้มีความสัมพันธ์กับรูปทรงของอาคารโดยคำนึงถึง ความเหมาะสม

3) การกำหนดตำแหน่งพื้นที่ใช้สอย คือ การกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่ใช้สอยของพื้นที่ส่วนต่างๆ พื้นที่ใช้สอยบางพื้นที่ต้องอยู่ติดกัน บางพื้นที่จำเป็นต้องอยู่ใกล้กันพอสมควรหรือควรอยู่ห่างไกลกัน หรือว่าพื้นที่ใช้สอยหนึ่งอยู่ภายในอีกพื้นที่ใช้สอยหนึ่ง ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่ใช้สอยต่างๆ เป็นตัวกำหนดการจัดความต้องการต่อกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นต้องเกิดขึ้นหรือเป็นไปตามความต้องการเฉพาะในการไม่ก่อให้เกิดการรบกวนต่อกัน

4) การจัดพื้นที่ใช้สอยภายใน ต้องสัมพันธ์ กับ ขนาด รูปร่าง และตำแหน่งของพื้นที่ใช้สอยตลอดจนระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกายภาพและการใช้สอย

5) การขยายตัวในอนาคตของพื้นที่ใช้สอยหลักๆ ซึ่งคาดว่าจะมีการขยายตัวเพื่อสนองความต้องการภายในระยะเวลาที่คาดไว้ โดยกำหนดรายละเอียดไว้มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้และสำหรับน้อยที่สุดต้องกำหนดพื้นที่ใช้สอยที่มีการต่อเติมและขนาดของพื้นที่โดยประมาณ

**สรุป** จากการศึกษาเกี่ยวกับการออกแบบพื้นที่ใช้สอยภายในสำนักงานกล่าวโดยสรุปได้ดังนี้

ขนาดพื้นที่ใช้สอยข้าราชการและพนักงานทั่วไป ให้มีเนื้อที่ทำงาน 4.5 ตารางเมตร/คน สำหรับหัวหน้ากอง ให้มีเนื้อที่ทำงาน 16 ตารางเมตร/คน หรือขนาดพื้นที่ทำงานอาจกำหนดขั้นต่ำสุด 4 ตารางเมตร/คน โดยไม่รวมพื้นที่ส่วนประกอบอื่นๆ ส่วนทางเดินร่วมให้กำหนด มีขนาดประมาณ 1 ใน 3 ของพื้นที่และรูปร่างต้องสอดคล้องกับกิจกรรมที่เกิดขึ้น หรือรูปร่างของพื้นที่ให้มีความสัมพันธ์

กับรูปทรงของอาคารและการจัดพื้นที่ใช้สอยภายใต้ข้อจำกัดสัมพันธภาพกับ ขนาด รูปร่าง และตำแหน่งของพื้นที่ใช้สอยตลอดจนระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกายภาพและการใช้สอยและคาดการณ์การขยายตัวของพื้นที่ใช้สอยโดยการจ้างสำนักงานบริการรูปแบบใหม่นำแนวคิดแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จแบ่งหลักการออกเป็น 2 ส่วนคือ 1) ต้องการให้นักศึกษาเป็นศูนย์กลางในการรับบริการโดยจัดกลุ่มบริการเบ็ดเสร็จที่จุดเดียว ซึ่งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต้องได้รับการอำนวยความสะดวก 2) คือการช่วยลดค่าใช้จ่าย

### 2.3 การศึกษาเกี่ยวกับวิธีการเชิงพื้นที่

วิธีการเชิงพื้นที่ เป็นวิธีการในการหาองค์ประกอบของสถานที่ หรือพื้นที่ภายในอาคารเพื่อเป็นการนำไปสู่การวิเคราะห์ หาความสัมพันธ์ของพื้นที่ที่ได้จากการศึกษากรณีศึกษา ซึ่งเป็นวิธีการเฉพาะของกระบวนการออกแบบทางสถาปัตยกรรม ในการวิจัยนี้ จะศึกษาเกี่ยวกับวิธีการเชิงพื้นที่สองวิธีการด้วยกัน คือ วิธีการวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบผังพื้น และวิธีการประเมินอาคารภายหลังจากการเข้าครอบครองพื้นที่

#### 2.3.1 การศึกษาเกี่ยวกับวิธีวิเคราะห์เปรียบเทียบผังพื้น (Comparative Floor plan-Analysis)

วิธีการวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบผังพื้น เป็นวิธีการเพื่อใช้พัฒนาแนวความคิดในการจัดการเชิงพื้นที่ ในกระบวนการออกแบบทางสถาปัตยกรรม ในแต่ละผังพื้นจะบ่งบอกถึงจุดมุ่งหมายของการใช้อาคาร และกิจกรรมที่เกิดขึ้นในอาคารนั้นๆ โดยที่สถาปนิกจะเป็นผู้เปรียบเทียบอย่างคร่าว ๆ ของการวางผังอาคารในอาคารประเภทเดียวกัน เพื่อประโยชน์ในการสร้างความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในเรื่องความต้องการเชิงพื้นที่ พัฒนาแนวความคิดในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่และทดสอบปัจจัยที่เป็นประโยชน์ของแผนผังเพื่อการปรับปรุงหรือดัดแปลงอาคาร(Wolfgang, F.E. et. al. อ้างในสุริยา สงค์อินทร์, 2548 )

ผู้ใช้เป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งของอาคาร คือเป็นการจัดการเชิงพื้นที่ของกิจกรรมทางสังคม การออกแบบอาคารต้องการข้อมูลเกี่ยวกับตัวของผู้ใช้อาคาร จุดประสงค์ของอาคาร การคาดหวังจากการใช้อาคาร กิจกรรมในอาคาร และโครงสร้างขององค์กร พื้นฐานที่จำเป็นในการพิจารณาเพื่อการออกแบบ คือความต้องการของผู้ใช้

จากการศึกษาถึงวิธีดำเนินการ ของการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบผังพื้นของศูนย์สุขภาพของเนเธอร์แลนด์ (Comparative Floor plan-Analysis as a means to develop design guidelines) มีดังนี้ (Herbert et.al. 1984 อ้างในสุริยา สงค์อินทร์,2548)

- 1) การพัฒนาวิธีการในการประเมินผล ทดสอบหลาย ๆ วิธี รวมถึงการทำแบบสอบถาม และการสังเกต ทั้งทางสังคม และใช้เทคนิคการวัดในหลาย ๆ มิติ
- 2) ใช้การสัมภาษณ์ ผู้ที่มีส่วนร่วม 1 - 2 คน และสังเกตการณ์ภาคสนามเพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างลึกซึ้ง เกี่ยวกับความคิดและสาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรม จากแผนผังของอาคารตามหน้าที่ใช้สอย
- 3) วิเคราะห์เปรียบเทียบผังพื้นที่ทั้งหมด เพื่อทดสอบกับมาตรฐานและผังพื้นที่ที่เป็นจริง และเพื่อค้นหาความเหมือน และความแตกต่างกันของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงพื้นที่ ได้แก่ การจัดพื้นที่ การเชื่อมโยงกันระหว่างพื้นที่ และประเภทของการจัดพื้นที่ส่วนรวม
- 4) พัฒนาการของการแบ่งระดับการบริหารในองค์กรของศูนย์สุขภาพ และการจัดคุณลักษณะเชิงพื้นที่
- 5) การพัฒนาเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ต่อประเภทของตัวอาคารสำหรับใช้ในการวิจัยต่อไป
- 6) ให้รายละเอียดจากกรณีศึกษาของศูนย์ที่เลือกมา ซึ่งเป็นการจัดระเบียบของการทำงาน และงานจะตอบวัตถุประสงค์ในการวางผังอาคารได้หรือไม่ ซึ่งวัตถุประสงค์นี้สัมพันธ์กับแผนผังอาคาร ขนาดของพื้นที่ เป็นต้น
- 7) การแจกแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่และคนไข้ ทั้งที่มาจากศูนย์สุขภาพอื่น ๆ ด้วยคำถามของเจ้าหน้าที่จะเกี่ยวกับขนาดของพื้นที่ และความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่เหล่านี้ คนไข้จะถูกถามเกี่ยวกับสิ่งช่วยเหลือในการเข้าถึงอาคาร เช่น การหาทางในอาคาร ความเป็นส่วนตัวความน่าเชื่อถือ และความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวอาคารทั้งหมด

การวิเคราะห์เปรียบเทียบผังพื้น เพื่อที่จะค้นหาความเหมือนและความแตกต่าง ที่จะบอกถึงหน้าที่ใช้สอย หรือกิจกรรมภายในอาคารแบบหนึ่งกับอีกแบบหนึ่ง ในผังพื้นที่แต่ละสถานที่ที่แตกต่างกัน แต่มีประโยชน์ใช้สอยเดียวกัน ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบเพื่อนำมาใช้อธิบายถึงความต้องการพื้นที่ที่แตกต่างกันได้โดยได้มีการศึกษาสิ่งเหล่านี้คือขนาดและความสัมพันธ์ของพื้นที่ ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดกลุ่มของพื้นที่ และพื้นที่ที่ใช้ร่วมกัน มีรายละเอียดดังนี้

### 1) ขนาดและความสัมพันธ์ของพื้นที่

ในความแตกต่างกันของขนาดของพื้นที่ ในแต่ละผังพื้นที่มีประโยชน์ใช้สอยเดียวกัน ในระหว่างการจัดระเบียบผังพื้นที่ จำเป็นจะต้องพิจารณาในเรื่องของขนาดที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการอธิบายถึงความต้องการ ของการใช้สอยพื้นที่ที่แตกต่างกันได้

### 2) ความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่

ในการจัดบริเวณที่แบ่งเป็นแผนกไว้ กิจกรรมอย่างเดียวกันในแต่ละสถานที่ แต่การกำหนดองค์ประกอบของพื้นที่แตกต่างกัน เช่น เป็นห้องหรือไม่เป็นห้อง หรือผังแบบหนึ่งจัดเป็นหนึ่งห้อง ผังของอีกแบบจัดเป็นสองห้องหรือมากกว่านั้น ซึ่งความหลากหลายเหล่านี้จะแตกต่างกันไปตามความหมายและวัตถุประสงค์ของแต่ละสถานที่ อีกวิธีการหนึ่งในการวิเคราะห์คือ การใช้แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ระหว่างห้องที่ถูกแยกออกจากกัน การเชื่อมต่อกันระหว่างห้องโดยตรง แสดงให้เห็นโดยใช้เส้นเชื่อมโยงระหว่างกัน ตามแผนผังพฤติกรรมของผู้ใช้

### 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดกลุ่มของพื้นที่

ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มของพื้นที่หรือบริเวณ(Relation between groups of space: zoning) เป็นการเชื่อมโยงกันระหว่างแต่ละห้องและกลุ่มทางสังคม ซึ่งกำหนดไว้ตามพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่ แนวความคิดในการจัดการเชิงพื้นที่ โดยแสดงให้เห็นข้อแตกต่างของการมีอาณาเขตครอบครองในศูนย์สุขภาพหลายๆแห่ง ที่สามารถแจกแจงรายละเอียดเป็น 3 ส่วนดังนี้

3.1) ส่วนพื้นที่สาธารณะ ได้แก่ บริเวณที่จำกัดไว้สำหรับผู้ป่วยระหว่างรอพบแพทย์ กำหนดขอบเขตโดยติดป้ายบอกไว้ชัดเจน แก้วที่จัดไว้ให้มีนิตยสาร ที่เขียนหรือที่แขวนร่ม

3.2) ส่วนของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ พนักงานจะมีทางเข้าสู่อาคารที่แยกจากทางเข้าของผู้ป่วยทั่วไป และจะนำเอกสารการรักษาเข้ามาที่ห้องตรวจ ซึ่งคนไข้จะไม่ได้เห็นหรือได้ยินข้อความเกี่ยวกับเอกสารการรักษา

3.3) ส่วนที่มีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ หรือเรียกว่า บริเวณที่เชื่อมต่อกัน เช่น ห้องตรวจ ห้องให้คำปรึกษา ซึ่งคนสองหน้าที่มาอยู่ในพื้นที่สาธารณะและบริเวณที่ใช้ร่วมกัน พื้นที่สาธารณะจะทำให้คนไข้ต้องแยกออกไปตามลักษณะอาคาร เจ้าหน้าที่จะแยกกับแพทย์พยาบาลหรือพนักงานต้อนรับ

**การวิเคราะห์เปรียบเทียบผังพื้น** เป็นการเชื่อมโยงการประเมินค่าเข้ากับการครอบครองอาจทำให้เกิดความชัดเจนทางแนวความคิดในการจัดการเชิงพื้นที่ ซึ่งการวิเคราะห์เปรียบเทียบสามารถนำมาปรับใช้ได้หลายทาง คือ เปรียบเทียบกันในเรื่องของจำนวนผู้ครอบครองทางกายภาพในแต่ละผังพื้นที่มีหน้าที่ใช้สอยเหมือนกัน สามารถนำไปใช้เปรียบเทียบระหว่างอาคารที่มีหน้าที่ใช้สอยที่แตกต่างกันได้ สามารถทำให้การเปรียบเทียบอยู่ในข้อกำหนดที่สอดคล้องกันได้ การสังเกตถึงการเปลี่ยนแปลงผังพื้น ทำให้เข้าใจในแนวโน้มความต้องการขององค์กรได้เป็นอย่างดี และสามารถนำผลของการเปรียบเทียบผังพื้น ไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานต่าง ๆ ภายนอก เพื่อใช้เป็นแนวทาง เณฑ์ ข้อเสนอแนะ และเป็นองค์ประกอบทางแนวความคิดและพัฒนา

### 2.3.2 การศึกษาวิธีประเมินอาคารภายหลังการเข้าครอบครองพื้นที่ (POE: Post Occupancy Evaluation)

ในหัวข้อนี้เป็นแนวความคิด และวิธีในการประเมินอาคารภายหลังจากการเข้าครอบครองพื้นที่(POE) รวมถึงถึงการใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัย

#### 2.3.2.1การประเมินอาคารภายหลังการเข้าครอบครองพื้นที่ (Post Occupancy Evaluation, POE)

เป็นกระบวนการในการประเมินอาคารที่เป็นระบบ และใช้วิธีการที่เคร่งครัด ภายหลังจากที่ได้ก่อสร้างและเข้าใช้อาคารมาระยะหนึ่ง การทำ POE มุ่งความสนใจสนใจที่ผู้ใช้อาคารและความต้องการของผู้ใช้ และสิ่งที่พวกเขาเตรียมความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในผลที่จะเกิดภายหลังของการตกลงใจในการออกแบบที่ผ่านมา และผลสรุปของการใช้ประโยชน์จากอาคาร ความรู้นี้เป็นกรอบของเกณฑ์ที่ถูกต้อง สำหรับสร้างสรรค์อาคารที่ดีขึ้นในอนาคต

POE เป็นขั้นตอนหนึ่งของ building process ที่เป็นลำดับต่อเนื่องจาก การวางแผน จัดทำรายละเอียดประกอบโครงการออกแบบ ก่อสร้าง และเข้าใช้พื้นที่ Kantrowitz et al.(1986) (อ้างใน ธนพร วรฉัตร, 2543) กล่าวว่าเป้าหมายและประโยชน์ของ POE มีอย่างกว้างขวาง เช่น การใช้ POE เพื่อนำผลสะท้อนของการประเมินอาคารไปใช้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในอาคารอย่างทันที ขจัดปัญหาระหว่างขั้นตอน shakedown ซึ่งเป็นขั้นตอนภายหลังจากการเคลื่อนย้ายเข้า ด้วยเหตุนี้จึงเป็นการแก้ไขปัญหาที่ไม่ได้คาดคิดล่วงหน้าในการใช้อาคาร ปรับอาคารและการใช้อาคารให้สมดุลขึ้น

ในขณะที่หาผลลัพธ์ ตรวจสอบหรือสืบสวนในจุดที่สนใจอื่น ๆ เพื่อเข้าสู่การเลือกเกณฑ์ของการใช้สอยอาคาร เช่น การใช้เนื้อที่ว่างภายในให้เกิดประโยชน์ การหาเอกสารที่เกี่ยวกับความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของการใช้สอยอาคาร เพื่อตัดสินใจว่าควรสร้างอาคารใหม่ หรือปรับปรุงอาคารที่เป็นอยู่ วางเกณฑ์เกี่ยวกับข่าวสาร POE สำหรับการทำให้ทันสมัยและปรับปรุงให้ดีขึ้นสำหรับเกณฑ์การออกแบบและเอกสารที่เป็นแนวทางสำหรับสถาปนิก

ผลสรุปของการประเมินและผลสะท้อนที่ได้ จะถูกนำไปใช้สำหรับศตวรรษนั้นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายหลังจากที่อาคารหลักล้มเหลว การประเมินนี้มีผลสรุปในการวางข้อกำหนด ซึ่งตามประวัติศาสตร์จะเป็นวิธีการเดียวที่เป็นระบบ และแหล่งของข่าวสารที่มีพื้นฐานจากการวิจัยในการออกแบบอาคาร ข้อกำหนดนี้รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวกับอาคาร ที่เริ่มต้นในการควบคุมอาคารอย่างเคร่งครัด เช่น เรื่องของสุขภาพ สวัสดิภาพ และความปลอดภัยพื้นฐานของผู้ใช้อาคาร ระหว่างเวลาที่ผ่านมา รูปแบบของอาคารใหม่ ๆ ปรากฏขึ้นมากมาย โครงสร้างของอาคารโตขึ้นอย่างซับซ้อน และรวมถึงการรวบรวมเกณฑ์ต่าง ๆ ในการออกแบบอาคาร และสุดท้าย เมื่อข้อพิจารณาด้านจิตวิทยาและสังคม ได้ถูกนำมาเชื่อมโยงกับการออกแบบ การศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและพฤติกรรมมนุษย์ ก็จะมาเข้ามามีการฝึกหัดใหม่ ๆ และความรู้ที่ได้จากการฝึกหัดนี้จะถูกนำไปประยุกต์ใช้กับการประเมินอาคาร การพัฒนาเพื่อเข้าสู่การพิจารณา มีองค์ประกอบของการใช้อาคารที่จะถูกจำแนกคือ องค์ประกอบทางด้านเทคนิค ด้านการใช้สอย และด้านพฤติกรรม ตามลำดับ

- องค์ประกอบทางด้านเทคนิค คือเกณฑ์ด้านสุขภาพ สวัสดิภาพ และความมั่นคงในการครอบครองอาคาร รวมถึงกรณีพื้นฐาน 2 - 3 ประการ เช่น สวัสดิภาพจากไฟไหม้ ความปลอดภัยในโครงสร้างของอาคาร และเรื่องสุขาภิบาล รวมถึงองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น แสงสว่าง การป้องกันเสียงในโครงสร้างของอาคาร และเรื่องสุขาภิบาล รวมถึงองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น การป้องกันเสียงสะท้อน ความทนทาน อย่างไรก็ตาม, การประเมินอาคารในด้านเทคนิค จะถูกพัฒนาและนำไปใช้สำหรับศตวรรษนี้ การเปลี่ยนแปลงผลผลิตของอาคารในปัจจุบัน ขนาดและความซับซ้อนของอาคาร และความสัมพันธ์ระหว่างผู้เข้าร่วมใน building process มีการกระตุ้นความต้องการสำหรับ POE

- องค์ประกอบด้านการใช้สอย คือความสามารถของผู้ใช้ในการจัดการให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ องค์ประกอบด้านการใช้สอยของ POE เริ่มต้นในการปฏิบัติอย่างเป็นรูปแบบกับกรณีฉุกเฉินของอาคารรูปแบบใหม่ ๆ ที่มีความหลากหลาย ในศตวรรษที่ 19 หนังสือคู่มือได้รวบรวมการใช้สอยแบบพิเศษ ๆ ในการออกแบบเรือนต้นไม้ เรือนจำ โรงพยาบาล ห้างสรรพสินค้า เคหสถาน และ

อื่น ๆ แนวโน้มนี้มีการต่อเนื่องอย่างคงที่ และมีอัตราเร่งโดยองค์ประกอบ เช่น การแพร่หลายของรูปแบบอาคาร ระบบโครงสร้างอาคารแบบใหม่ ๆ เทคโนโลยีใหม่ กระบวนการใหม่ และวิธีการในการจัดองค์กรภายใน

- องค์ประกอบด้านพฤติกรรม เป็นเกณฑ์ด้านจิตวิทยาและสังคมของความพึงพอใจของผู้ใช้ และคุณภาพชีวิตที่ดีโดยทั่ว ๆ ไป ความเป็นส่วนตัว ความมั่นคง การสื่อความหมายของอาคาร การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันทางสังคม การรับรู้เกี่ยวกับความแออัด และอาณาเขตครอบครอง ทั้งส่วนสาธารณะ และส่วนบุคคล มีการย้ายโดยองค์ประกอบทางพฤติกรรม ภายในองค์ประกอบทางการใช้สอยอาคารที่ถูกมองข้ามในทศวรรษนี้ ต่อความเสียหายในการเป็นเสมือนเจ้าของผู้ครอบครองอาคาร

ดังนั้น POE จึงมีเป้าหมายพื้นฐานที่สำคัญ คือ ศึกษาสิ่งที่มีอยู่จริงอย่างเจาะลึกให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ รวมถึงกลุ่มผู้ใช้อาคาร ความเป็นมา และโครงสร้างอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเรียกว่า “ ความรู้ลึกที่มีต่อสภาพแวดล้อม ” และจะต้องสามารถนำไป Generalize ได้อย่างถูกต้องเท่าที่จะเป็นไปได้ เรียกว่า “ Generalizability ” ผลของงานวิจัยที่น่าเสนอจะต้องไม่คร่อมเครือจนเกินไป ควรมีความชัดเจนให้มากที่สุด และสามารถอธิบายถึงทางเลือกอื่นได้อย่างมีเหตุผล เรียกว่า “ ความถูกต้องแม่นยำ ” (Wolfgang et.al.1988)

### 2.3.2.2 ขั้นตอนประเมินผลหลังการเข้าใช้อาคาร (POE)

1) การเข้าถึงและการเก็บข้อมูลเบื้องต้น ( การลงสำรวจพื้นที่ ) การทำ POE จะเป็นการเชื่อมโยงกันระหว่างผู้ประเมินผลกับองค์กร ผู้ประเมินจะเป็นผู้กำหนดวิธีการ กำหนดระยะเวลา ในการทำวิจัย ศึกษาบริบทและประเมินประวัติความเป็นมา ในบางกรณีการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจะสามารถสะท้อนให้เห็นถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นภายหลังการประเมินได้ ซึ่งผลที่ได้จะมีความถูกต้องและเป็นไปได้ในการที่จะใช้เป็นข้อเสนอแนะบางประการ การทำ POE จำเป็นต้องศึกษาถึงประวัติความเป็นมาที่เกี่ยวข้อง และควรศึกษาก่อนที่จะเข้าทำการประเมิน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับบริบททั่วไป ที่เกี่ยวข้องกับโครงการนั้นๆ ( Craig.1980, อังโนสุริยา สงค์อินทร์, 2548)

2) การออกแบบงานวิจัย กล่าวถึงการพัฒนาวิธีการ POE คือ การตอบสนองเป้าหมายของการวิจัย ผู้ประเมินควรจะทบทวนถึงจุดมุ่งหมายของการทำ POE ว่าสามารถสร้างความรู้ทางด้านจิตวิทยาสภาพแวดล้อมและสามารถนำไปใช้ได้หรือไม่ การพัฒนากลยุทธ์ ซึ่งมีพื้นฐานที่สามารถนำไปใช้ได้คือ การทดสอบภาคสนาม การศึกษาภาคสนาม การสร้างแบบจำลองทาง

คอมพิวเตอร์ ทฤษฎีที่สอดคล้องกับการวิจัย สุ่มกลุ่มตัวอย่าง การจัดแบ่งงาน การทดลอง และการสร้างแบบจำลอง วิธีการดังกล่าวจะช่วยให้การแก้ปัญหาภาคสนามได้ กลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้อง การสุ่มตัวอย่างเป็นการสร้างโอกาสและสร้างความแตกต่างให้กับกลุ่มตัวอย่างที่จะถูกเลือก การพัฒนาวิธีการออกแบบงานวิจัยมีวิธีพื้นฐาน คือ การสัมภาษณ์ การจดบันทึก การสังเกต การถ่ายภาพ แจกแบบสอบถาม การทดสอบตรวจสอบ ข้อมูลอ้างอิง และข้อมูลทางสถิติของจำนวนประชากร การทดสอบเบื้องต้น (Pre-testing) ผู้ประเมินควรทำแบบสอบถามและเครื่องมืออื่นๆ ให้สมบูรณ์ เพื่อช่วยในการชี้เฉพาะถึงปัญหาที่จำเป็น หลักการทดลองใช้เครื่องมือ คือ เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และช่วยทำให้หลีกเลี่ยงการเก็บข้อมูลที่เกินความจำเป็น การทดลองใช้เครื่องมือเป็นมาตรฐานของการประเมิน การทดลองใช้ 2 - 3 ครั้ง ช่วยให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้นั้นมีความถูกต้อง และทำให้ผู้ประเมินได้รับความคุ้นเคยกับกระบวนการ การวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพของการประเมินด้วย ข้อมูลที่ได้จากการทดลองและการปฏิบัติจะถูกนำมาใช้สำหรับการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) และกำจัดข้อมูลที่ใช้ไม่ได้ในภายหลัง ข้อมูลจะต้องได้รับการตรวจสอบตั้งแต่ได้เริ่มต้นเก็บข้อมูลจริง และข้อมูลที่เป็นปัญหาเกี่ยวกับการวิเคราะห์จะถูกทิ้งไป นอกจากนี้ควรจำกัดงบประมาณสำหรับการวิจัยด้วย การออกแบบงานวิจัยรวมถึงการจำกัดเป้าหมาย โดยเฉพาะผู้ประเมินควรเลือกใช้ข้อมูลให้เหมาะสม (Wolfgang et.al.1988,อ้างในสุริยา สงค์อินทร์,2548)

3) การเก็บข้อมูล เป็นเครื่องมือหรือวิธีการที่ผู้ประเมินต้องไปอยู่ที่อาคารที่จะทำการประเมิน เพื่อให้ได้ข้อมูล เช่น การสำรวจอาคาร แจกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ที่มีการเตรียมข้อคำถามไว้ล่วงหน้า หรือการสังเกตการณ์อย่างเป็นแบบแผน เพื่อลดผลกระทบของการศึกษาที่อาจเป็นอันตรายต่อผู้ใช้อาคารหรือที่เรียกว่า “ Hawthome Effect ” ความสำคัญของการประเมินจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใช้อาคาร ความคาดหวังและความคาดหวังว่าเงื่อนไขต่างๆ ในการทำงานจะได้รับการปรับปรุง ผู้ใช้อาคารและองค์กรอาจมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใช้อาคาร อันเนื่องมาจากผู้ประเมิน ผลการศึกษาอาจก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นภายในอาคารที่ถูกประเมิน ปฏิบัติการที่ตอบสนองนี้เป็นสิ่งที่ยากในการป้องกันหรือหาเอกสารเพื่อทำการสนับสนุน เนื่องจากการคาดเดาพฤติกรรมต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นก่อนมีการประเมิน

อย่างไรก็ตาม การเฝ้าสังเกตการณ์อย่างระมัดระวัง การถ่ายภาพ การสัมภาษณ์โดยไม่คำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงก็สามารถนำมาใช้ได้ กระบวนการรวบรวมข้อมูลที่ชัดเจนและแน่นอน

จะต้องประกอบด้วย การทำให้เฉพาะเจาะจง (Specified) การเผยแพร่ (Disseminated) การปฏิบัติ (Practiced) และการตรวจสอบ (Monitored) ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ตรงจุดของผู้ทำการประเมินเป็นสิ่งที่จำเป็น (Wolfgang et.al.1988, อ้างในสุริยา สงค์อินทร์, 2548)

4) การวิเคราะห์ข้อมูล ปัญหาของการทำ POE มักเกิดจากผู้ประเมินไม่เข้าใจวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพ และข้อมูลเชิงปริมาณที่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม มีหลักสำคัญอยู่สองสามประการที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ควรวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อมูลที่ยากก่อนไปสู่ข้อมูลที่ซับซ้อน หากเป็นข้อมูลที่มีตัวแปรเชิงปริมาณที่หลากหลาย ควรพิจารณาวิเคราะห์ตัวแปรเดียวก่อนที่จะไปวิเคราะห์ตัวแปรที่ซับซ้อน และการวิเคราะห์ควรจะช่วยให้ผู้ประเมินเข้าใจถึงโครงสร้างของข้อมูล (Wolfgang et.al.1988, อ้างในสุริยา สงค์อินทร์, 2548)

5) การนำเสนอข้อมูล ผู้ประเมินควรนำเสนอข้อมูลในหลายๆทาง หัวข้อของเรื่องที่แตกต่างกัน ควรมีการนำเสนอที่แตกต่างกันด้วย (Wolfgang et.al.1988)

วิธีการประเมินผลภายหลังการเข้าใช้อาคารมาระยะหนึ่ง เป็นแนวทางที่ผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้อาคาร ที่มีต่อองค์ประกอบหลัก 3 ประการ คือ

- องค์ประกอบทางด้านเทคนิค คือ ลักษณะทางกายภาพภายในตัวอาคาร
- องค์ประกอบทางการใช้สอย คือ รูปแบบของตัวอาคาร รูปแบบของการจัดผังพื้นที่ภายในสำนักงาน
- องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม คือ พฤติกรรมการใช้พื้นที่ภายในสำนักงาน

สรุป การใช้วิธีการประเมินผลภายหลังการเข้าใช้อาคาร ดังนี้ ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้อง ออกแบบงานวิจัย เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลและ นำเสนอข้อมูล ผลที่ได้จะเป็นข้อเสนอแนะในการจัดผังพื้นที่หรือองค์ประกอบเชิงพื้นที่และออกแบบสภาพแวดล้อมทางกายภาพภายใน ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่เหมาะสมตามความพึงพอใจของผู้ใช้อาคาร

## 2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.4.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (อ้างในสุริรัตน์ พัทธพงษ์, 2552) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1) งานหรือเอกสาร (ผลิตภัณฑ์) ที่ให้บริการ ในการให้บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการตรงความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของการบริการ

2) สถานที่บริการ สามารถถึงได้อย่างสะดวกมีสถานที่ ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน

3) การส่งเสริมและการแนะนำบริการ ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกในด้านคุณภาพการบริการภาพลักษณ์ของการบริการผ่านสื่อต่างๆเพื่อประเมินการให้บริการต่อไป

4) ผู้ให้บริการตระหนักถึงส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ รวมถึงพฤติกรรมการให้บริการ ความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

5) สภาพแวดล้อมของการบริการ อาคารสถานที่สร้างให้เกิดความสวยงามผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ที่เหมาะสมลงตัวเกิดภาพลักษณ์ที่ดีของการบริการและสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

6) กระบวนการบริการ เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการ เพิ่มความคล่องตัวและความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่เกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

สรุป ความพึงพอใจต้องคำนึงถึง สถานที่บริการ ด้านคุณภาพการบริการภาพลักษณ์ จัดระบบการบริการ เพิ่มความคล่องตัวและความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

#### 2.4.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่และนักศึกษา ณ.

##### ศูนย์บริการ

ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมกับผู้ใช้อยู่ในอาคาร รวมถึงตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมที่เข้าใช้งาน เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของกระบวนการดังกล่าวที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดองค์ประกอบพื้นที่ (Floor-plan Configuration) และออกแบบสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ให้สอดคล้องกับ กิจกรรมพฤติกรรม ของผู้ใช้พื้นที่ สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้ (อ่างใน วิมลสิทธิ์ หรยางกุล, 2541)

มนุษย์มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับบุคคลหรือกลุ่มสังคมที่เป็นองค์กรหรือสถาบันตามบทบาทหน้าที่ โดยเป็นไปตามความจำเป็นและตามจุดมุ่งหมายของบุคคลนั้นๆ ตามการคาดหมายในอนาคตและสิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือประสบการณ์ในอดีตของแต่ละบุคคลที่เป็นปัจจัยสำคัญต่อพฤติกรรมและการรับรู้สภาพแวดล้อม งานออกแบบสภาพแวดล้อมกายภาพจึงต้องมีความสอดคล้องกับประสบการณ์ในอดีตของบุคคลหรือกลุ่ม หากมีหลายๆ กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมนั้น จะต้องนำประสบการณ์ในอดีตของบุคคลต่างๆ มาเป็นข้อพิจารณาในการออกแบบด้วย ดังนั้นหลักในการออกแบบจึงเน้นไปที่ความสำคัญของการจัดระเบียบสภาพแวดล้อมกายภาพเพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพขึ้น

มนุษย์จะอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ใดที่หนึ่งเพื่อประกอบกิจกรรมตามความต้องการของตนและตามความเหมาะสม มนุษย์จึงมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมกายภาพ สัมพันธ์กับมนุษย์ด้วยกันและจะมีการกระทำต่อกันเสมอ ส่วนในกรณีที่จะต้องมีการอยู่ร่วมกันเป็นจำนวนมากย่อมจะต้องมีปัญหาเกิดขึ้นจากการอยู่ร่วมกัน ดังนั้นกลไกสำคัญของการช่วยควบคุมพฤติกรรมมนุษย์ที่จะเกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมที่มนุษย์จะต้องอยู่ร่วมกันนั้น ได้แก่

2.4.2.1 ความต้องการมีอาณาเขตครอบครอง (Territoriality)

2.4.2.2 พฤติกรรมที่เว้นว่างส่วนบุคคล (Personal Space Behavior)

2.4.2.3 ภาวะความเป็นส่วนตัว (Privacy)

#### 2.4.2.1 ความต้องการมีอาณาเขตครอบครอง (Territoriality)

ความต้องการมีอาณาเขตครอบครอง ของมนุษย์นั้น ขึ้นอยู่กับบทบาททางสังคมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล อีกทั้งยังมีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมตามความต้องการ โดยการจัดระเบียบหรือการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม เพื่อช่วยลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้จากการรุกรานเข้าไปในอาณาเขตครอบครองของบุคคลอื่น โดยที่ผู้บุกรุกไม่ได้มีบทบาทหรือหน้าที่เกี่ยวข้องกับอาณาเขตดังกล่าว ซึ่งขอบเขตของอาณาเขตครอบครองแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

- อาณาเขตที่เว้นว่างส่วนบุคคล คือ อาณาเขตรอบตัวบุคคลซึ่งนับว่าเป็นอาณาเขตที่บุคคลรู้สึกอ่อนไหวเป็นพิเศษ มีอยู่รอบตัวเราเสมอ และมักรวมถึงบริเวณใกล้ชิดกับตัวเรา (อ้างใน วิมลสิทธิ์ หรยางกุล, 2541) เรียกว่า หน่วยอาณาเขต (territorial unit) ด้วย เช่น บริเวณโต๊ะทำงาน บริเวณประตูที่ยามเฝ้า บริเวณที่ทำงานของพยาบาลประจำชั้น ฯลฯ

- อาณาเขตส่วนบุคคล เป็นอาณาเขตกึ่งส่วนบุคคล และอาณาเขตอื่น ๆ ที่เราใช้เป็นประจำและเป็นส่วนที่ต่อเนื่องจากที่เว้นว่างส่วนบุคคล เป็นอาณาเขตที่เรามีความคุ้นเคยเป็น

พิเศษ เช่น บ้าน ที่ทำงาน ร้านค้า เป็นต้น อาณาเขตนี้มีขอบเขตที่ชัดเจนพอสมควร และการยึดครองเป็นไปในลักษณะค่อนข้างถาวรหรือค่อนข้างสม่ำเสมอ ซึ่งคล้ายกับอาณาเขตบ้านหรือถิ่น

- อาณาเขตสาธารณะทั่วไปและอาณาเขตส่วนบุคคลอื่น ๆ ที่เราไม่ได้ใช้เป็นประจำและไม่มีความคุ้นเคยมากนัก เช่น เขตของเมืองที่บุคคลไม่ได้ไปบ่อยนัก บ้านเพื่อน หรือญาติที่นาน ๆ จะไปเยี่ยม อาณาเขตดังกล่าวจึงไม่มีขอบเขตที่ชัดเจน

อาณาเขตทั้ง 3 ประเภทตามที่ (วิลลิสทรี หรยางกุล , 2541) ได้แบ่งไว้จะเห็นได้ว่า อาณาเขตที่เว้นว่างส่วนบุคคลเป็นอาณาเขตที่มีความชัดเจนมากที่สุด และมีความสำคัญต่อบุคคลมากที่สุด ซึ่งมีบทบาทโดยตรงต่อการใช้สภาพแวดล้อมกายภาพ ซึ่งจะเป็นการชี้แนะถึงแนวทางในการจัดสภาพแวดล้อมด้วย

#### 2.4.2.2 พฤติกรรมที่เว้นว่างส่วนบุคคล (Personal Space Behavior)

พฤติกรรมที่เว้นว่างส่วนบุคคล คือ การรักษาระดับให้เกิดความสัมพันธ์หรือการกระทำต่อกันให้เหมาะสม ขนาดและรูปร่างของที่เว้นว่างส่วนบุคคลนั้นไม่แน่นอนตายตัว มักแปรเปลี่ยนไปตามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ สภาพแวดล้อมกายภาพและลักษณะของกิจกรรมการกระทำต่อกัน แนวทางการออกแบบที่พิจารณาตามพฤติกรรมที่เว้นว่างส่วนบุคคลแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ

ประเด็นที่ 1 จัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดึงดูดบุคคลเข้าหากันหรือแยกออกจากกัน

ประเด็นที่ 2 จัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามระดับความต้องการข่าวสารที่บุคคลได้รับหรือส่งออก โดยเฉพาะข่าวสารการติดต่อสื่อสารผ่านทางสายตาต่อกัน

#### 2.4.2.3 ภาวะความเป็นส่วนตัว (Privacy)

ภาวะความเป็นส่วนตัว (Privacy) เป็นการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างตัวเองกับบุคคลอื่นๆ โดยการควบคุมขอบเขตระหว่างบุคคลอย่างเหมาะสม และสามารถที่จะปรับให้เกิดภาวะความเป็นส่วนตัวตามที่ต้องการในสภาพการณ์ต่างๆกันได้ แนวทางการออกแบบสภาพแวดล้อมให้เกิดภาวะความเป็นส่วนตัว ประกอบด้วยหลักสำคัญ คือ การจัดสภาพแวดล้อมกายภาพที่ช่วยให้บุคคลสามารถปรับการเปิดหรือปิดตนเองจากการเข้าถึงของบุคคลอื่นได้ตามความต้องการ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการจัดผังพื้นที่แบบเปิดและการจัดพื้นที่เอนกประสงค์ เช่น การลดความหนาแน่นของพื้นที่ใช้สอย การลดขนาดพื้นที่ใช้สอยร่วมโดยแยกเป็นส่วนใช้สอยย่อยๆ การหลีกเลี่ยงการจัดพื้นที่โล่งๆ ที่ไม่มีใครเป็นเจ้าของ และการแยกระหว่างอาณาบริเวณส่วนตัวกับอาณาเขตสาธารณะให้ชัดเจน

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมกับผู้ใช้อาคารในศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขต ดังกล่าว หากมีการจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการทางพฤติกรรมของผู้ใช้อาคารที่มีคุณลักษณะแตกต่างกัน จะทำให้ผู้พักอาศัยเกิดความพึงพอใจต่อการใช้สอยในสภาพแวดล้อมกายภาพ และจะเป็นแรงเสริมให้มีการใช้อาคารอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นทฤษฎีที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างสรรค์สภาพแวดล้อมให้มีความน่าใช้สอยของพื้นที่

## 2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.5.1 งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยเกี่ยวกับการจัดสำนักงานภายในศูนย์บริการ ในประเทศ ส่วนใหญ่จะเป็นการวิจัยปัญหาในด้านการจัดผังพื้นที่ และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งพอจะสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิจัยนี้ ได้ดังนี้

วีระ อินพันทัง (2524 : บทคัดย่อ) ศึกษาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมกายภาพภายในสำนักงานที่มีต่อพฤติกรรมของผู้ใช้ ศึกษากรณีตัวอย่างอาคารสำนักงานใหญ่ของธนาคารกสิกรไทย และธนาคารศรีนคร พบว่าลักษณะกายภาพของที่ทำงานแตกต่างกันในธนาคารทั้ง 2 มีผลกระทบทำให้พฤติกรรมของผู้ใช้สอยในแต่ละธนาคารมีความแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีทางจิตวิทยาสภาพแวดล้อม ทั้งลักษณะกายภาพของที่ทำงานที่แตกต่างกัน คือ รูปร่างของพื้นที่, ความหนาแน่นของผู้ใช้สอยและเนื้อที่การใช้สอย พร้อมทั้งยังพบว่าลักษณะการทำงานแบบเปิดโล่งส่งผลกระทบต่อความเป็นส่วนตัวเป็นอย่างมาก

ลัดดา สุวรรณสุจริต (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึงประสิทธิภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ซึ่งเป็นเขตนาร่องว่ามีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นมากกว่าการให้บริการแบบเดิมจริงหรือไม่ในด้านความสะดวก รวดเร็วลดขั้นตอนการติดต่อ ความถูกต้องของงาน ความเสมอภาค รวมทั้งความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการและความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค ในการมาขอรับบริการมากขึ้น

พิเชฐ กนกสุทธิวงศ์ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาต้นแบบห้องโถงประชาชนสำหรับที่ทำการไปรษณีย์รับจ่าย (ปณจ.) ประเภทชั้นหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยสุ่มตัวอย่าง 3 แห่งทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่ 50 คนรวมทั้งหมด 150 คน พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจ ต่อการใช้ บัตรคิว ซึ่งสามารถลดความแออัดได้ดีกว่าการเข้าแถว และการจัดช่องบริการและการแบ่งประเภทบริการหน้าเคาน์เตอร์ควรจัดให้สอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้บริการและการจัดวางผังพื้นที่ที่จะช่วยลดความซ้ำซ้อนในการให้บริการทั้ง

สุนันท์ อัมหิรัญ (2544: บทคัดย่อ) การนำ นโยบาย One Stop Services มาปฏิบัติในสถาบันการเงิน กรณีศึกษา: บริษัทเงินทุน ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอำนวยการ พบว่าเนื้อหาของนโยบาย One Stop Services มีความชัดเจน และสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร หลังจากที่มีการนำ นโยบาย One Stop Services มาปฏิบัติใน 3 เดือนแรก พบว่ามีประสิทธิผลในทางบวก ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดการของนโยบาย One Stop Services แบ่งเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนลงไปในงาน การอำนวยความสะดวก และการควบคุม ด้านบวกพบว่าการวางแผนมีความคล่องตัวและปรับเปลี่ยนการทำงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น การจัดองค์การมีเพียงการโยกย้ายบางตำแหน่งเพื่อประสิทธิภาพงานโครงสร้างเดิมการจัดคนลงไปในงาน ต้องเพิ่มกำลังคน การอำนวยความสะดวกในการบังคับบัญชาการบริหารแก้หัวหน้าแต่ละสายงาน การควบคุมยังใช้มาตรฐานเดิมเป็นการกำหนดจากส่วนกลาง ส่วนในด้านลบพบว่า การวางแผนได้รับผลกระทบจากปัจจัยภายนอกโดยการเข้าร่วมทุนของบริษัทต่างชาติการจัดองค์การโดยการโยกย้ายเพื่อความเหมาะสมถูกต้องด้านจากพนักงานผู้สูญเสียผลประโยชน์การจัดคนลงไปในงานมีปัญหาเรื่องคุณสมบัติของพนักงานที่ไม่ได้ตรงกับความต้องการจากนโยบายของส่วนกลาง การอำนวยความสะดวกมีความไม่ชัดเจนในอำนาจหน้าที่ ส่วนการควบคุมใช้มาตรฐานจากส่วนกลางเป็นมาตรฐานเดียว ทำให้เกิดปัญหาความไม่เป็นธรรม

นุชนางค์ พรหมอุทัย (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาแนวทางการออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน ส่วนบริการประชาชน สำหรับสถานีตำรวจนครบาล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมภายในส่วนโถงบริการประชาชนแยกผลได้เป็น 3 พื้นที่ คือ ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ ส่วนที่พักคอย และส่วนให้บริการ ในประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นตรงกันทั้ง 3 พื้นที่ คือ วัสดุพื้นควรเป็นกระเบื้องสีอ่อนโทนเย็น ผนังสีขาวครีม และเพดานสีขาว กลุ่มตัวอย่างรู้สึกเฉยๆ ต่อการถูกรบกวนจากเสียงและความไม่เป็นส่วนตัวที่เกิดขึ้นในพื้นที่ รวมทั้งกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

สุริยา สงค์อินทร์ (2548: บทคัดย่อ) การจัดพื้นที่สำหรับ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร พบว่าพื้นที่การใช้สอยภายในศูนย์บริการของแต่ละสำนักงานเขตมีขนาดที่ต่างกันนั้น มีปัญหาการใช้สอยพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชนผู้เข้ารับบริการคือปรับเปลี่ยนรูปแบบของสถานที่ตามที่ต้องการใหม่จากรูปแบบที่ได้รับการออกแบบไว้ โดยขนาดของพื้นที่แต่ละตำแหน่งภายในศูนย์บริการของสำนักงานเขตที่เป็นกรณีศึกษาทั้ง 4 แห่งที่เหมาะสมตามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้ใช้พื้นที่ โดยแบ่งความสัมพันธ์ของพื้นที่ออกเป็น 6 พื้นที่ คือ ส่วนประชาสัมพันธ์รวมพื้นที่รอคิวมีขนาดเฉลี่ยประมาณ 49.53 ตารางเมตร, ส่วนที่นั่งพักคอยต่อคนมีขนาดเฉลี่ยประมาณ 0.5 ตารางเมตรประกอบกับที่กรอกเอกสารเฉลี่ยประมาณ 5.9 ตารางเมตร, ส่วนโต๊ะทำงานให้บริการมีขนาด เฉลี่ยประมาณ 5.2 ตารางเมตร, ส่วนถ่ายรูปรูปประชาชนมีขนาด เฉลี่ยประมาณ 12.25 ตารางเมตร, ส่วนชำระเงินมีขนาดเฉลี่ยประมาณ 5.99 ตารางเมตรและส่วนห้องประชุมและพักผ่อนมีขนาดเฉลี่ยประมาณ 48.25 ตารางเมตร

สุนิรัตน์ พิทักษ์พงศ์ (2552: บทคัดย่อ) การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีการศึกษา 2552 ให้บริการ พบว่า 1). ผู้รับบริการในด้านที่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับ 3.73 และ 2.61 ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับ 3.82 และ 2.52 ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับ 3.78 และ 2.61 และด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับ 3.74 และ 2.62 และ ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ 3.77 และ 2.59 ตามลำดับ 2). ความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกด้านในภาคเรียนที่ 1 อยู่ในระดับมาก 3.77 ส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกด้านในภาคเรียนที่ 2 อยู่ในระดับปานกลาง 2.59 3). ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจทั้งสามด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ มีความแตกต่างกันต่อการรับบริการในภาคเรียนที่ 1 และภาคเรียนที่ 2 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 และในด้านคุณภาพการให้บริการมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

## 2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับสำนักงานของต่างประเทศแล้ว พบว่า ส่วนใหญ่จะเป็นการวิจัยเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ทางพฤติกรรมการใช้สอยของผู้ใช้ที่มีความแตกต่างกันในด้านความเป็นส่วนตัวภายในสำนักงานที่มีลักษณะการจัดผังต่างกันคือ การจัดสำนักงานแบบ เปิดและแบบปิด ซึ่งพอจะสรุปมาได้ ดังนี้

การจัดสำนักงานแบบเปิด (Open Plan Office) พบว่า (Jeger , 1969 ; Kraemer et al. 1977 ; Plamer and Lewis, 1977 ; Pile , 1977 , 1978อ้างถึงใน สุริยา สงค์อินทร์, 2548 ) รูปแบบการจัดสำนักงานที่ได้รับความนิยมมากในปัจจุบัน เนื่องมาจากการจัดสำนักงานแบบเปิดนี้ใช้ต้นทุนต่ำ และสามารถโยกย้ายเปลี่ยนแปลงได้ง่าย ยิ่งไปกว่านั้นการจัดสำนักงานแบบเปิดทำให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานที่คล้ายคลึงกัน ทำให้สภาวะการทำงานที่เท่าเทียมกัน เอื้อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งเสริมในแง่ของการสื่อสาร ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เกิดความสามัคคีขึ้นในหน่วยงานแต่ในทางตรงข้าม Sommer, (1974) กลับมีความคิดเห็นว่าการจัดสำนักงานแบบเปิดอาจมีความเป็นไปได้ในทางที่ผิด เนื่องจาก ไม่มีใครคำนึงถึงขวัญและกำลังใจ ประสิทธิภาพในการทำงาน หรือพฤติกรรมในการทำงาน เพราะบุคคลโดยทั่วไปต้องการมีภาวะความเป็นส่วนตัวในพื้นที่ของพวกเขา และรวมถึงสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ การได้ยิน และองค์ประกอบทางการมองเห็นต่าง ๆ

ในปี ค.ศ.1974 Canter (อ้างถึงใน สุริยา สงค์อินทร์, 2548) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในที่ทำงานที่มีลักษณะเป็นห้องและที่ทำงานที่จัดแปลนเปิดโล่ง โดยมีสมมุติฐานว่าที่ทำงานที่จัดเป็นแบบแปลนเปิดโล่งจะมีตัวแปรอื่นๆ ในสภาพแวดล้อมทำการรบกวนต่อการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาการปฏิบัติงานของเสมียนในสำนักงานต่างๆ พบว่ามีความสัมพันธ์บางประการระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับขนาดของห้อง กล่าวคือในห้องทำงานที่มีขนาดใหญ่กว่า ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบแปลนเปิดโล่งผู้ใช้สอยมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยลง

ในปี ค.ศ.1977 Justa และ Golan (อ้างถึงใน สุริยา สงค์อินทร์, 2548) ได้ทำการศึกษาในเรื่องความเป็นส่วนตัวภายในสำนักงานในอาคารสำนักงานที่ New York ของผู้ใช้สอยที่เป็นนักธุรกิจ ซึ่งเป็นผู้ใช้สอยทุกคนมีห้องทำงานส่วนตัว โดยเปรียบเทียบระหว่างที่ทำงานที่มีลักษณะของเนื้อที่ใช้สอยที่ปิด และแบบเปิด พบว่า ในเนื้อที่ใช้สอยที่มีลักษณะที่ปิด เช่น ห้องทำงานส่วนตัว, ห้องประชุม ฯลฯ ผู้ใช้สอยจะมีความเป็นส่วนตัว ในขณะที่เนื้อที่ใช้สอยที่มีลักษณะเปิดโล่งเช่น ในที่ทำงานแบบเปิดโล่งเช่น ห้องทำงานแบบเปิดโล่ง, โถง ฯลฯ ผู้ใช้จะไม่มีความเป็นส่วนตัว

สรุปจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ สามารถกล่าวโดยสรุปได้ดังนี้

### งานวิจัยในประเทศ จากการศึกษา พบว่า

- ลักษณะกายภาพของที่ทำงานแตกต่างกันมีผลกระทบทำให้พฤติกรรมของผู้ใช้สอยมีความแตกต่างกัน ทั้งลักษณะกายภาพของที่ทำงานที่แตกต่างกัน คือ รูปร่างของพื้นที่, ความหนาแน่นของผู้ใช้สอยและเนื้อที่การใช้สอย พร้อมทั้งยังพบว่าลักษณะการทำงานแบบเปิดโล่งส่งผลกระทบต่อความเป็นส่วนตัวเป็นอย่างมาก

- การนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการ สามารถลดความแออัดได้ดีกว่าการเข้าแถว และการจัดช่องบริการ และการแบ่งประเภทบริการหน้าเคาน์เตอร์ควรจัดให้สอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้บริการและการจัดวางผังพื้นที่ที่จะช่วยลดความซ้ำซ้อนในการให้บริการทั้ง

- การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขต ส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค ในการมาขอรับบริการมากขึ้น

- พื้นที่ภายในอาคารแบ่งออกได้ 3 กลุ่ม คือ พื้นที่ผู้ให้บริการ พื้นที่ผู้รับบริการและพื้นที่ใช้ร่วมกัน ผู้ให้บริการจะเข้าใช้พื้นที่แตกต่างกันตามลักษณะงานที่ทำ และผู้รับบริการจะเข้าใช้พื้นที่แตกต่างกันตามประเภทการเข้ารับบริการ

- สภาพแวดล้อมภายในส่วนโถงบริการประชาชนแยกผลได้เป็น 3 พื้นที่ คือ ส่วนโถงทางเข้า และประชาสัมพันธ์ ส่วนที่พักคอย และส่วนให้บริการ

- วัสดุพื้นควรเป็นกระเบื้องสีอ่อนโทนเย็น ผนังสีขาวครีม และเพดานสีขาว

- การถูกรบกวนจากเสียงไม่มีผลกระทบต่อการเข้าใช้บริการของประชาชน

### งานวิจัยต่างประเทศ จากการศึกษา พบว่า

- การจัดสำนักงานแบบเปิดทำให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานที่คล้ายคลึงกัน ทำให้สภาวะการทำงานที่เท่าเทียมกัน เอื้อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งเสริมในแง่ของการสื่อสาร ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เกิดความสามัคคีขึ้นในหน่วยงาน

- สภาพแวดล้อมโดยรอบตัวมนุษย์ล้วนมีผลกระทบต่อพฤติกรรมมนุษย์ แยกให้เห็นอิทธิพลสภาพแวดล้อมกายภาพของขนาดเนื้อที่ที่ใช้สอยมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ใช้สอย

- การออกแบบสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ การได้ยิน และองค์ประกอบทางการมองเห็นต่าง ๆ มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน หรือพฤติกรรมในการทำงาน

**สรุป** เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาวิจัย ทั้งในประเทศและต่างประเทศแล้ว จะเห็นได้ว่า ต่างก็เห็นความสำคัญการจัดสถานที่ทำงานที่อำนวยความสะดวก และเอื้อต่อการทำงานทั้งการให้บริการและการรับบริการ โดยการนำระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอนการติดต่อและอำนวยความสะดวกในการขอใช้บริการ เสริมสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ โดยการนำเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบคิวมาช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว รวมทั้งให้เกิดความโปร่งใสในบรรยากาศที่ค่อนข้างเป็นกันเอง แต่นอกเหนือจากแล้วการนำระบบวิธีการทำงานแบบใหม่มาใช้แล้วแต่ก็ยังมีอุปสรรคในความแตกต่างของ ขนาดและรูปร่างของพื้นที่ใช้สอย ซึ่งสร้างปัญหาต่อการจัดรูปแบบของพื้นที่ให้มีความสอดคล้องกับกิจกรรม พฤติกรรมที่เกิดขึ้นแต่อย่างไรหากผู้บริหารให้ความสำคัญกับอิทธิพลของจิตสภาพแวดล้อมของการจัดสถานที่ทำงานที่มีการนำวิธีการทำงานแบบใหม่มาใช้กับสภาพแวดล้อมเดิม และการจัดสภาพแวดล้อมกายภาพในศูนย์บริการที่เอื้อต่อระบบการบริการและสอดคล้องกับกิจกรรมพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่และนักศึกษา ผู้ใช้บริการให้มากที่สุด จะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และได้รับความพึงพอใจจากนักศึกษาที่ดีขึ้น

## 2.6 สรุปการทบทวนวรรณกรรมกับการนำไปใช้ในการศึกษาวิจัย

จากการศึกษารายละเอียดของกรอบแห่งทฤษฎีข้างต้นนั้น ในแต่ละประเด็นล้วนมีความสำคัญ ซึ่งมีผลกระทบต่อการจัดพื้นที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยมหวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่มีความเหมาะสมตามความพึงพอใจของผู้ใช้อาคาร ทั้งเจ้าหน้าที่และนักศึกษาและจากรายละเอียดการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาข้างต้น ทำให้ได้มาซึ่งตัวแปรต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยครั้งนี้ ซึ่งในการทำวิจัยครั้งนี้จะยึดตัวแปรหลักเหล่านี้เพื่อใช้เป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถามและนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในบทต่อไป

ตัวแปรหลักที่ได้จากการศึกษาวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแบ่งได้ ดังนี้ (ดูภาพที่ 2.2)

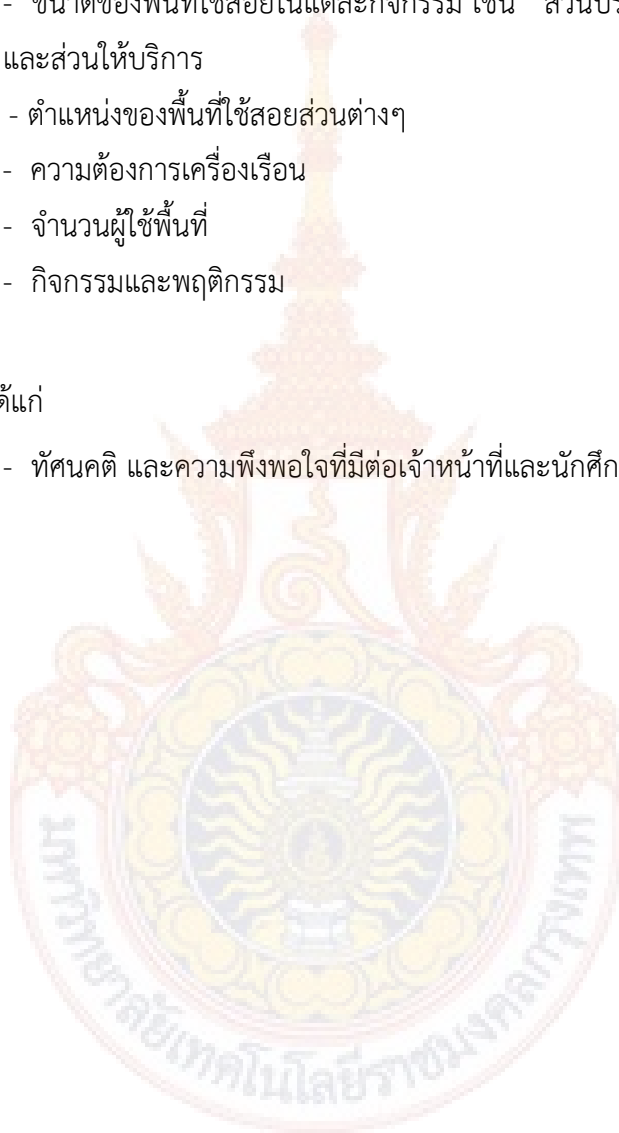
ตัวแปรอิสระ ได้แก่

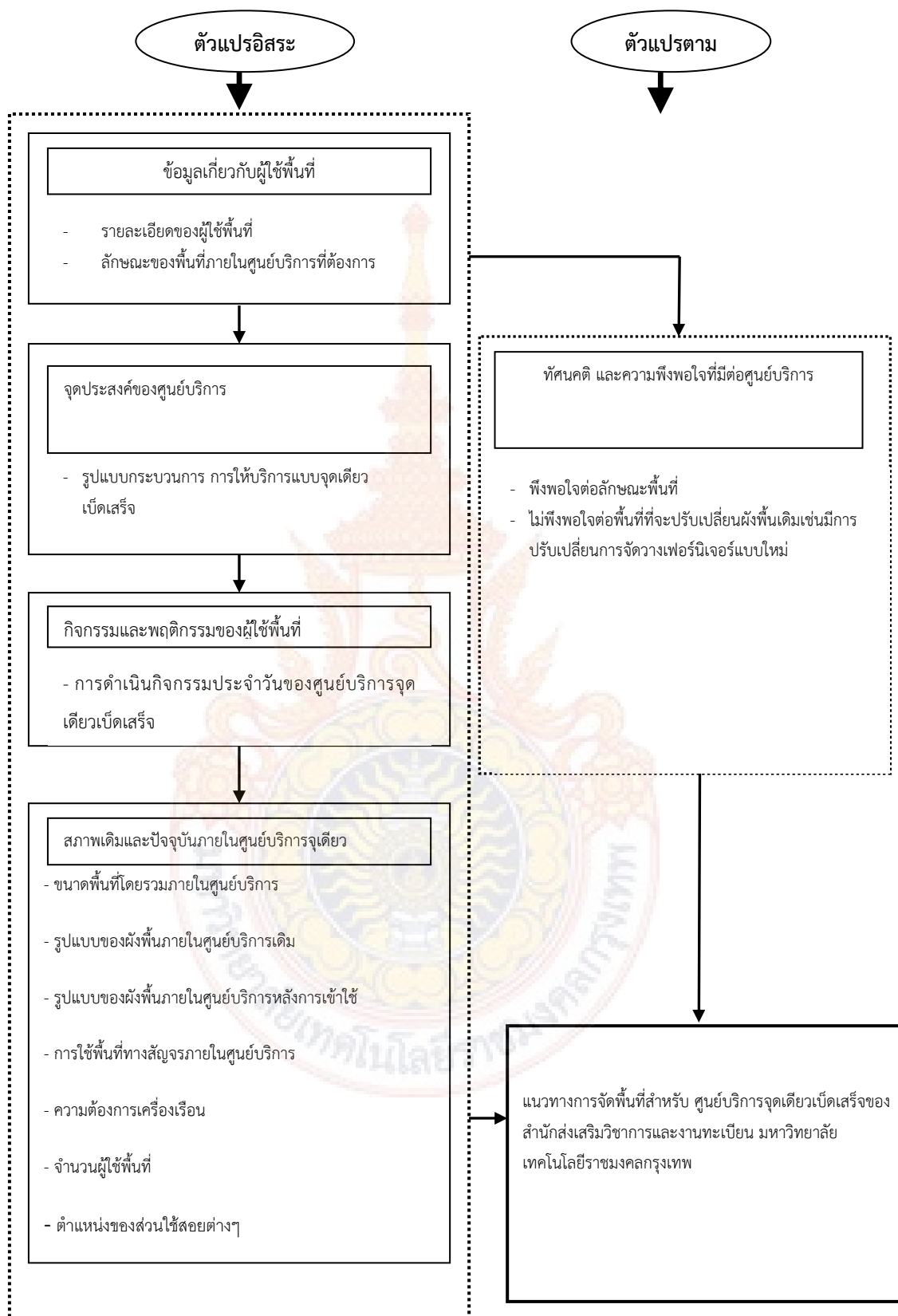
- รายละเอียดของผู้ให้บริการ(เจ้าหน้าที่) ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา หน้าที่
- รายละเอียดของผู้รับบริการ(นักศึกษา) ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา คณะวิชา จุดประสงค์การใช้บริการ

- วัตถุประสงค์และรูปแบบกระบวนการ การให้บริการ
- รูปแบบของผังพื้นที่ภายในศูนย์บริการ
- ขนาดของพื้นที่โดยรวมภายในศูนย์บริการ
- การใช้พื้นที่ทางสัญจรภายในศูนย์บริการ
- ขนาดของพื้นที่ใช้สอยในแต่ละกิจกรรม เช่น ส่วนประชาสัมพันธ์ ส่วนที่พักคอย และส่วนให้บริการ
- ตำแหน่งของพื้นที่ใช้สอยส่วนต่างๆ
- ความต้องการเครื่องเรือน
- จำนวนผู้ใช้พื้นที่
- กิจกรรมและพฤติกรรม

ตัวแปรตาม ได้แก่

- ทัศนคติ และความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่และนักศึกษา





ภาพที่ 2.2 แผนภูมิแสดงการเชื่อมโยงตัวแปรในการวิจัย

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาสภาพปัญหาปัจจุบันที่เกิดขึ้นแล้วนำมาวิเคราะห์ภายใน ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยพิจารณาจาก การจัดผังพื้น (Floor plan-Analysis) การศึกษาจะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรก เป็นการศึกษาถึงการจัดผังพื้น ส่วนที่สองเป็นการศึกษาทัศนคติความพึงพอใจของผู้ใช้ภายใน ศูนย์บริการ ซึ่งในขั้นตอนของสรุปผลการวิจัยนำเสนอในเชิงบรรยายรวมถึงสรุปลักษณะการจัดผังพื้น ตามทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและนักศึกษาผู้มาใช้บริการโดยมีวิธีการที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
- 3.3 การสำรวจและรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สถานที่ทำการทดลอง/เก็บข้อมูล
- 3.5 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 การดำเนินการวิจัย
- 3.7 ตัวแปรที่ศึกษา

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1.ประชากร คือ

- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- นักศึกษาเฉพาะที่มาติดต่อ ณ. พื้นที่ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยมหวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

##### 3.1.2.กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

- กลุ่มตัวอย่างที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกคนภายในศูนย์บริการโดยแบ่งส่วนการบริหารงานเป็น 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานวิชาการ กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ และกลุ่มงานเลขานุการ

- กลุ่มตัวอย่างที่ 2 ตัวแทนนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เฉพาะนักศึกษาที่มติดต่อ ณ. พื้นที่ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เนื่องจากผู้มาใช้บริการไม่แน่นอนผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยการเก็บข้อมูลในวันที่ 14 พ.ค. ถึง 21 มิ.ย. 2556 เนื่องจากเป็นช่วงนักศึกษาลงทะเบียน ภาคการศึกษา 1/2556

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การศึกษาเรื่อง การจัดพื้นที่สำหรับ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล 2 วิธี คือ วิธีที่ 1 แบบสำรวจกิจกรรม – พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ และวิธีที่ 2 แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ชุด คือ แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและแบบสอบถามนักศึกษาผู้ใช้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- แบบสำรวจกิจกรรม – พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ที่เกิดขึ้นภายในศูนย์บริการ เพื่อศึกษาการจัดพื้นที่และสอบถามถึงข้อมูลเบื้องต้นกับเจ้าหน้าที่เขตผู้ให้บริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กิจกรรม พฤติกรรม บุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์ อุปกรณ์ประกอบพฤติกรรม ขนาดพื้นที่ที่ต้องการใช้สอย ปัญหาความต้องการ แนวทางแก้ปัญหา โดยนำข้อมูลมาเปรียบเทียบความต้องการพื้นที่ใช้สอยในการออกแบบเสนอแนะการจัดพื้นที่ต่อไป

- แบบสอบถาม 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพรายได้ ภาระงาน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (check list)

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านปัญหาอุปสรรคของการให้บริการ ใช้คำถามที่มีคำตอบโดยการเลือกตอบและคำถามปลายเปิด โดยคำตอบ 2 คำตอบ คือ

- ใช่/เป็นปัญหา ให้ 1 คะแนน
- ไม่ใช่/ไม่เป็นปัญหา ให้ 0 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลข้อเสนอแนะในการจัดพื้นที่

ชุดที่ 2 แบบสอบถามนักศึกษาผู้ใช้บริการแบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา คณะวิชา ประเภทการเข้าใช้บริการงานทะเบียน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (check list)

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพมีคำถาม 4 ข้อ มี 3 คำตอบ คือ

ดี ให้ 3 คะแนน

พอใช้ ให้ 2 คะแนน

ไม่ดี ให้ 1 คะแนน

โดยกำหนดช่วงคะแนนดังนี้

$$\begin{aligned}\text{คะแนนช่วงชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{3 - 1}{3} = 0.67\end{aligned}$$

| คะแนน       | ผลของคุณภาพการให้บริการ |
|-------------|-------------------------|
| 1.00 - 1.67 | ไม่ดี/ต่ำ               |
| 1.68 - 2.35 | พอใช้/ปานกลาง           |
| 2.36 - 3.00 | สูง/ดีมาก               |

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ คำถามมี 5 คำตอบคือ

|                       |   |       |
|-----------------------|---|-------|
| ความพึงพอใจมากที่สุด  | 5 | คะแนน |
| ความพึงพอใจมาก        | 4 | คะแนน |
| ความพึงพอใจปานกลาง    | 3 | คะแนน |
| ความพึงพอใจน้อย       | 2 | คะแนน |
| ความพึงพอใจน้อยที่สุด | 1 | คะแนน |

โดยกำหนดช่วงคะแนนดังนี้

$$\begin{aligned}\text{คะแนนช่วงชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80\end{aligned}$$

| คะแนน       | ความพึงพอใจ |
|-------------|-------------|
| 1.00 - 1.80 | น้อยที่สุด  |
| 1.81 - 2.60 | น้อย        |
| 2.61 - 3.40 | ปานกลาง     |
| 3.41 - 4.20 | มาก         |
| 4.21 - 5.00 | มากที่สุด   |

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุปัญหาอุปสรรคในการให้บริการและรับบริการที่เกิดขึ้นจากการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียวรวมทั้งแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ

- การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือประเมินเครื่องมือวิจัย โดยผู้เชี่ยวชาญ (IOC) 3 คน เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขจากนั้นตรวจเครื่องมือวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญ (IOC) 3 คน อีกครั้งและนำแบบสอบถามไปใช้สอบถาม
- แนวทางการสำรวจเพื่อการวิจัย มุ่งเน้นไปสู่การใช้พื้นที่ ปัญหาในการการใช้พื้นที่ ความต้องการใช้พื้นที่ และทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ และนักศึกษาผู้ใช้บริการภายในศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

### 3.3 การสำรวจและรวบรวมข้อมูล

- การศึกษาข้อมูลขั้นปฐมภูมิ ซึ่งได้จากการศึกษาทางด้านเอกสาร ผลงาน ตำราต่างๆ งานวิจัย และอินเทอร์เน็ต รวมถึงการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง ใช้วิธีการรวบรวมแล้วนำมาวิเคราะห์และนำเสนอในเชิงบรรยาย โดยอาศัยหลักแนวคิด ทฤษฎี มาเป็นตัวสนับสนุน
- การศึกษาข้อมูลขั้นทุติยภูมิ ซึ่งได้จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตัวแทนทั้งหมดภายในศูนย์บริการ และนักศึกษาผู้ใช้บริการ เก็บข้อมูลในวันที่ 14 พ.ค. ถึง 21 มิ.ย. 2556 เนื่องจากเป็นช่วงนักศึกษาลงทะเบียน ภาคการศึกษา 1/2556 เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล การหาค่าเฉลี่ย

### 3.4 สถานที่ทำการทดลอง/เก็บข้อมูล

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

### 3.5 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีวิเคราะห์มี 2 แบบคือ

1.แบบสอบถาม โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- ค่าสถิติร้อยละใช้อธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
- ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้อธิบายข้อมูลคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้อาคาร

2.แบบสำรวจ นำรูปแบบการจัดพื้นที่เดิมมาเปรียบเทียบความต้องการที่เหมือนกันและแตกต่างกันเพื่อสรุปขนาดพื้นที่ใช้สอยและจำนวนเฟอร์นิเจอร์

### 3.6 การดำเนินการวิจัย

3.5.1 ศึกษาข้อมูลในเชิงเอกสารและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่เกี่ยวกับความเป็นมา นโยบาย วัตถุประสงค์ ของศูนย์บริการ รวมทั้งปัญหาและกิจกรรม พฤติกรรมในการใช้สอยพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการและนักศึกษาทั่วไปผู้ใช้บริการ ที่ใช้สอยพื้นที่ในศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

3.5.2 การรวบรวมทัศนคติที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนโดยมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและนักศึกษาผู้ใช้บริการผู้ตอบแบบสอบถาม

3.5.3 ศึกษาถึงกิจกรรม พฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในศูนย์บริการ ตามเวลาราชการ ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและนักศึกษาผู้ใช้บริการ

3.5.4 สอบถามถึงข้อมูลเบื้องต้นกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการ แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

3.5.5 การประมวลข้อมูลเบื้องต้นถึงลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

3.5.5.1 นำข้อมูลเบื้องต้นที่ได้มาสรุปเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข

3.5.5.2 ทำการสำรวจภาคสนาม, บันทึกภาพ, สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการ และนักศึกษาผู้ใช้บริการ

3.5.6 รวบรวมคำตอบของแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ และสรุปผลจากการวิเคราะห์

เนื่องจากการวิจัยนี้ ใช้ 2 วิธีการ คือ การวิเคราะห์เปรียบเทียบผังพื้น และการประเมินผล การเข้าใช้พื้นที่กับความพึงพอใจของผู้เจ้าหน้าที่และนักศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้แสดงการเชื่อมโยง กรอบแห่งการวิจัยขึ้น เพื่อเป็นการอธิบายรายละเอียด ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ดูภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.3 แผนภูมิเชื่อมโยงกรอบแห่งการวิจัย

### 3.7 ตัวแปรที่ศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและทิศทางการศึกษาจึงนำไปสู่การกำหนดนิยามทางด้านมโนทัศน์และนิยามทางด้านปฏิบัติการ ซึ่งได้กำหนดขึ้นจากการพิจารณากรอบแนวคิดและทฤษฎีของการวิจัย โดยตัวแปรหลักที่ได้จากการศึกษาวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแบ่งได้ ดังนี้

#### ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- รายละเอียดของผู้ให้บริการ(เจ้าหน้าที่) ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษาหน้าที่
- รายละเอียดของผู้รับบริการ(นักศึกษา) ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา คณะวิชา

#### จุดประสงค์การใช้บริการ

- วัตถุประสงค์และรูปแบบกระบวนการ การให้บริการ
- รูปแบบของผังพื้นภายในศูนย์บริการ
- ขนาดของพื้นที่โดยรวมภายในศูนย์บริการ
- การใช้พื้นที่ทางสัญจรภายในศูนย์บริการ
- ขนาดของพื้นที่ใช้สอยในแต่ละกิจกรรม เช่น ส่วนประชาสัมพันธ์ ส่วนที่พักคอย และส่วน

#### ให้บริการ

- ตำแหน่งของพื้นที่ใช้สอยส่วนต่างๆ
- ความต้องการเครื่องเรือน
- จำนวนผู้ใช้พื้นที่
- กิจกรรมและพฤติกรรม เจ้าหน้าที่และประชาชน

#### ตัวแปรตาม ได้แก่

- ทักษะคติ และความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่และนักศึกษา

ตารางที่ 3.1 แสดงตัวแปร และเครื่องมือในการทำวิจัย

ตัวแปรอิสระ : ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้พื้นที่

| นิยามด้านมนทัศน์           | นิยามด้านปฏิบัติการ     | การจัดบันทึก | สังเกตการณ์ | การถ่ายภาพ | แบบสอบถาม |
|----------------------------|-------------------------|--------------|-------------|------------|-----------|
| รายละเอียดของผู้ใช้พื้นที่ | เจ้าหน้าที่             |              |             |            |           |
|                            | - อายุ                  |              |             |            | x         |
|                            | - เพศ                   |              |             |            | x         |
|                            | - การศึกษา              |              |             |            | x         |
|                            | - เงินเดือน             |              |             |            | x         |
|                            | - หน้าที่               |              |             |            | x         |
|                            | นักศึกษา                |              |             |            |           |
|                            | - อายุ                  |              |             |            | x         |
|                            | - เพศ                   |              |             |            | x         |
|                            | - การศึกษา              |              |             |            | x         |
|                            | - คณะวิชา               |              |             |            | x         |
|                            | -จุดประสงค์การใช้บริการ |              |             |            | x         |

ตัวแปรตาม : ทักษะและความพึงพอใจที่มีต่อความพึงพอใจในศูนย์บริการ

| นิยามด้านมนทัศน์                                                                 | นิยามด้านปฏิบัติการ                                                         | การจัดบันทึก | สังเกตการณ์ | การถ่ายภาพ | แบบสอบถาม |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|------------|-----------|
| - พึงพอใจ ต่อลักษณะขององค์ประกอบที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมกายภาพภายในศูนย์บริการ    | - ความต้องการการปรับเปลี่ยนผังพื้นที่และลักษณะทางกายภาพเดิมภายในศูนย์บริการ |              | x           |            | x         |
| - ไม่พึงพอใจ ต่อลักษณะขององค์ประกอบที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมกายภาพภายในศูนย์บริการ | - ความต้องการการปรับเปลี่ยนมุมการจัดวางเฟอร์นิเจอร์ใหม่                     |              | x           |            | x         |

ตารางที่ 3.1(ต่อ) แสดงตัวแปร และเครื่องมือในการทำวิจัย

ตัวแปรอิสระ :จุดประสงค์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| นิยามด้านมนทัศน์                                                              | นิยามด้านปฏิบัติการ                                                                                                                                               | การจัดบันทึก | สังเกตการณ์ | การถ่ายภาพ | แบบสอบถาม |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|------------|-----------|
| - รูปแบบกระบวนการการให้บริการ                                                 | - แบบแปลนที่ใช้งานในปัจจุบัน ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ตามวัตถุประสงค์ของรูปแบบกระบวนการการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ                               | x            |             | x          |           |
| - การดำเนินกิจกรรมประจำวันของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน                | - กิจกรรมที่กระทำตามหน้าที่ในช่วงวันธรรมดา 08.00 -16.00 น.ของเวลาปฏิบัติราชการ<br>- พฤติกรรมที่กระทำตามหน้าที่ในช่วงวันธรรมดา 08.00 -16.00 น.ของเวลาปฏิบัติราชการ | x            |             | x          | x         |
| - องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน | - ขนาดพื้นที่โดยรวมภายในศูนย์                                                                                                                                     | x            | x           |            |           |
|                                                                               | - รูปแบบของผังพื้นที่ภายในศูนย์บริการเดิม                                                                                                                         | x            | x           |            |           |
|                                                                               | - รูปแบบของผังพื้นที่ภายในศูนย์บริการหลังการเข้าใช้พื้นที่                                                                                                        | x            | x           | x          |           |
|                                                                               | - การใช้พื้นที่ทางสัญจรภายในศูนย์บริการ                                                                                                                           | x            | x           | x          | x         |
|                                                                               | - ขนาดของการใช้พื้นที่ในส่วนใช้สอยเช่น จุดรับบัตรคิว,ส่วนพักคอย,จุดกรอกคำร้อง,โต๊ะทำงานให้บริการ                                                                  | x            | x           | x          | x         |
|                                                                               | - ตำแหน่งของส่วนใช้สอยต่างๆ                                                                                                                                       | x            | x           | x          | x         |
|                                                                               | - การเชื่อมต่อของแต่ละตำแหน่งในศูนย์                                                                                                                              |              | x           |            | x         |

## บทที่ 4

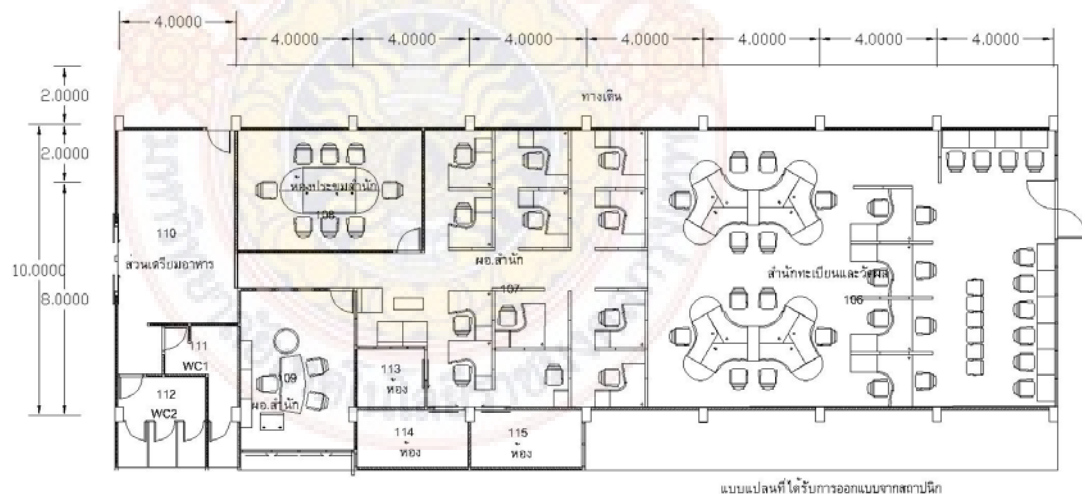
### การวิเคราะห์ผลการวิจัย

การวิจัยในบทนี้ เป็นการอธิบายผลเกี่ยวกับทัศนคติ ความพึงพอใจของผู้ใช้อาคารทั้งเจ้าหน้าที่ และนักศึกษาภายในศูนย์บริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ 2 วิธี คือ วิธีที่ 1 วิเคราะห์ปัญหาจากกิจกรรม – พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ และวิธีที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจ รายละเอียดดังนี้

#### 4.1 สภาพแวดล้อมทั่วไปภายในศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการและงาน

ทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

จากการเข้าสังเกตการณ์กิจกรรมและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่และนักศึกษาภายในศูนย์บริการซึ่งรูปแบบของผังพื้นที่แสดงปัจจุบันได้ถูกเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่ได้รับการออกแบบจากสถาปนิกของมหาวิทยาลัย โดยผู้ใช้อาคารต้องการได้แบบแปลนที่สอดคล้องต่อกิจกรรม พฤติกรรม และสะดวกจึงเปลี่ยนรูปแบบตำแหน่งการนั่งปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และพื้นที่ตำแหน่งการให้บริการ ดังรูปแบบแปลนรูปภาพถ่ายจากสภาพแวดล้อมจริง ณ.ปัจจุบันนี้



ภาพที่ 4.1 สภาพแวดล้อมการจัดแบบแปลนการใช้พื้นที่แบบเดิมที่ได้รับการออกแบบจากสถาปนิกของมหาวิทยาลัย





ภาพที่ 4.4 ส่วนพักคอยหน้าศูนย์บริการ



ภาพที่ 4.5 สภาพแวดล้อมหลังเคาน์เตอร์บริการภายในศูนย์บริการ



ภาพที่ 4.6 สภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการ



ภาพที่ 4.7 สภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการ



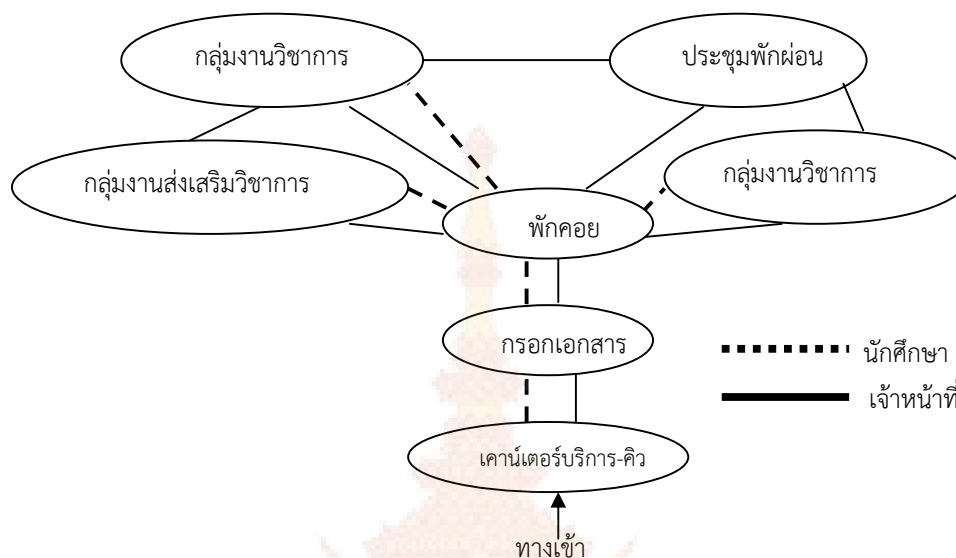
ภาพที่ 4.8 สภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการ

#### 4.2 การวิเคราะห์กิจกรรม พฤติกรรมและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่ ในช่วงเวลาราชการ จันทร์ – ศุกร์ เวลา 8.00น.-16.00น. ของเจ้าหน้าที่และนักศึกษา

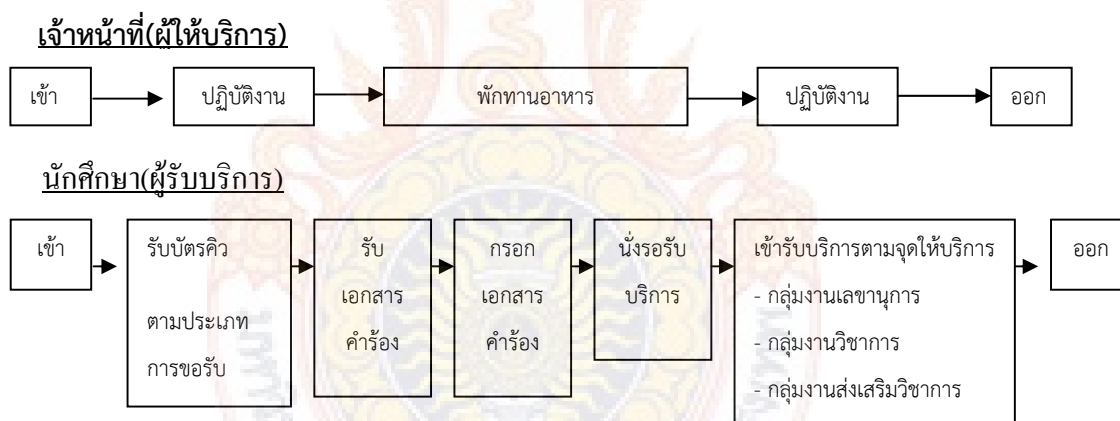
การศึกษากิจกรรมแบ่งส่วนการบริหารงานเป็น 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานวิชาการ กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ และกลุ่มงานเลขานุการโดยการใช้แบบสำรวจการใช้พื้นที่ การสังเกตการณ์ และการถ่ายภาพเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลมีกิจกรรมดังต่อไปนี้

1. เคาน์เตอร์บริการ-บัตรคิว
2. พักคอย
3. จุดให้บริการ (กลุ่มงานวิชาการ,กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ และกลุ่มงานวิชาการ)
4. ประชุม-พักร้อน
5. กรอกเอกสาร (กรอกคำร้อง)

โดยสามารถแสดงความสัมพันธ์การสัญจรและพื้นที่การใช้สอยแบบฟอง Bubble Diagram ดูภาพที่ 4.9



ภาพที่ 4.9 แผนผังความสัมพันธ์แบบฟอง (Bubble Diagram) ภายในศูนย์บริการ



ภาพที่ 4.10 แผนผังพฤติกรรมการใช้พื้นที่ของเจ้าหน้าที่และนักศึกษา

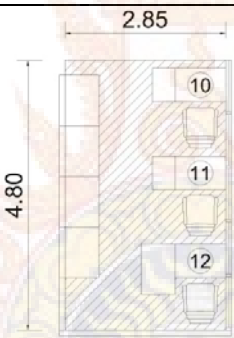
จากการศึกษากิจกรรม ทำให้ทราบถึงความต้องการใช้พื้นที่ส่วนต่างๆภายในศูนย์บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและนักศึกษาผู้เข้ารับบริการ ช่วงเวลาราชการ จันทร์ – ศุกร์ เวลา 8.00 น.-16.00 น. ดังนี้

1. กิจกรรม พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเคาน์เตอร์บริการ – คิว
2. กิจกรรม พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านจุดให้บริการต่างๆระดับบริหาร
3. กิจกรรม พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านจุดให้บริการต่างๆระดับทั่วไป

4. กิจกรรม พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านประชุม-พักผ่อน

5. กิจกรรม พฤติกรรมของนักศึกษาผู้รับบริการ ด้านกรอกเอกสารและพักคอย

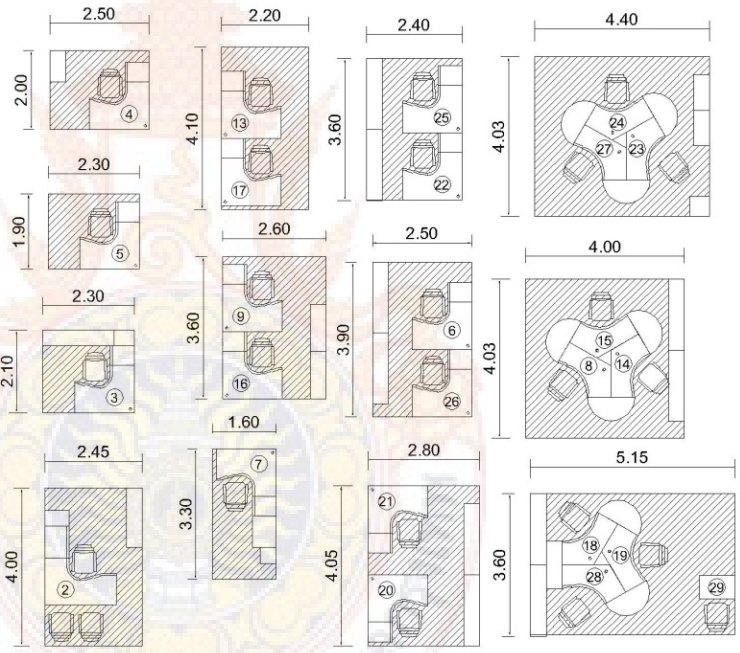
ตารางที่ 4.1 กิจกรรม พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านด้านเคาน์เตอร์บริการ – คิว

| องค์ประกอบ                | รายละเอียด                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| กิจกรรม                   | - งานบริการเคาน์เตอร์ – คิว<br>(งานหลักสูตร,งานทะเบียนประวัตินักศึกษา,งานแนะแนวการศึกษา)                                                                                                                                                                |
| บุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์     | - นักศึกษา                                                                                                                                                                                                                                              |
| พฤติกรรม                  | - นั่งปฏิบัติงานที่เคาน์เตอร์ชี้แนะให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาและอาจารย์<br>ให้บัตรคิวแก่นักศึกษาและแจกเอกสารคำร้อง                                                                                                                                          |
| อุปกรณ์ประกอบ<br>พฤติกรรม | - เคาน์เตอร์,โต๊ะคอมพิวเตอร์,เก้าอี้,ตู้วางเครื่องควบคุมบัตรคิว                                                                                                                                                                                         |
| รูปแบบพื้นที่             |                                                                                                                                                                      |
| ปัญหา                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- พื้นที่นั่งปฏิบัติงานมีขนาดคับแคบมาก</li> <li>- ขนาดโต๊ะมีขนาดเล็กทำให้นั่งปฏิบัติงานไม่สะดวก</li> <li>- ช่องบริการของเคาน์เตอร์กับจุดนั่งปฏิบัติงานไม่ตรงกัน</li> <li>- ขาดแคลนตู้เอกสารเก็บคำร้อง</li> </ul> |
| ความต้องการ               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- พื้นที่นั่งปฏิบัติงานมีขนาดใหญ่กว่าเดิม</li> <li>- ขนาดโต๊ะมีขนาดใหญ่กว่าเดิม</li> <li>- ช่องบริการของเคาน์เตอร์ให้ตรงกับจุดนั่งปฏิบัติงาน</li> <li>- ตู้เอกสารเก็บคำร้อง</li> </ul>                           |
| แนวทางแก้ไข               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- วางแนวกันช่องทางเข้าเพื่อให้นักศึกษาเข้าแถวก่อนรับบริการ</li> <li>- เพิ่มขนาดเคาน์เตอร์ให้มีความเหมาะสมต่อการใช้สอย</li> </ul>                                                                                 |

ตารางที่ 4.2 กิจกรรม พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านจุดให้บริการต่างๆระดับบริหาร

| องค์ประกอบ                | รายละเอียด                                                                                                             |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| กิจกรรม                   | - บริหารศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ            |
| บุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์     | - นักศึกษา,อาจารย์,เจ้าหน้าที่                                                                                         |
| พฤติกรรม                  | - นั่งปฏิบัติงานโดยเขียนเอกสารและพิมพ์ข้อมูลลงเครื่องคอมพิวเตอร์                                                       |
| อุปกรณ์ประกอบ<br>พฤติกรรม | - โต๊ะทำงาน,โต๊ะคอมพิวเตอร์,ตู้เก็บเอกสาร                                                                              |
| พื้นที่                   |                                      |
| ปัญหา                     | - พื้นที่ให้บริการสำหรับผู้มาติดต่อมีขนาดคับแคบ<br>- ขาดตู้และพื้นที่สำหรับการจัดเก็บเอกสาร                            |
| ความต้องการ               | - ตู้และพื้นที่สำหรับการจัดเก็บเอกสาร                                                                                  |
| แนวทางแก้ไข               | - เพิ่มขนาดพื้นที่นั่งทำงานและขนาดของเฟอร์นิเจอร์ให้มีขนาดที่เหมาะสม<br>- เพิ่มขนาดตู้และพื้นที่สำหรับการจัดเก็บเอกสาร |

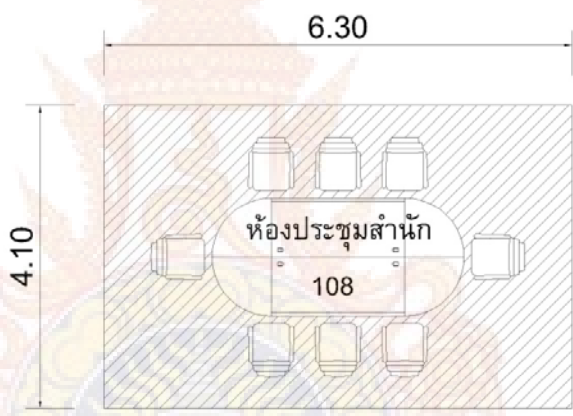
ตารางที่ 4.3 กิจกรรม พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านจุดให้บริการต่างๆ

| องค์ประกอบ                | รายละเอียด                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| กิจกรรม                   | - กลุ่มงานเลขานุการ ,กลุ่มงานวิชาการ,กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ                                                                                                                                                                                                           |
| บุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์     | - นักศึกษา,อาจารย์,เจ้าหน้าที่                                                                                                                                                                                                                                         |
| พฤติกรรม                  | - นั่งปฏิบัติงานบริการนักศึกษา,อาจารย์โดยเขียนเอกสารและพิมพ์ข้อมูลลงเครื่องคอมพิวเตอร์                                                                                                                                                                                 |
| อุปกรณ์ประกอบ<br>พฤติกรรม | - โต๊ะทำงาน,โต๊ะคอมพิวเตอร์,ตู้เก็บเอกสาร                                                                                                                                                                                                                              |
| พื้นที่                   |                                                                                                                                                                                     |
| ปัญหา                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ในบริเวณพื้นที่นั่งปฏิบัติงานขนาดคับแคบ</li> <li>- พื้นที่ให้บริการสำหรับผู้มาติดต่อมีขนาดคับแคบ</li> <li>- พื้นที่ไม่เป็นสัดส่วนส่งผลการถูกรบกวนทำให้ไม่มีสมาธิ</li> <li>- ขาดตู้และพื้นที่สำหรับการจัดเก็บเอกสาร</li> </ul> |

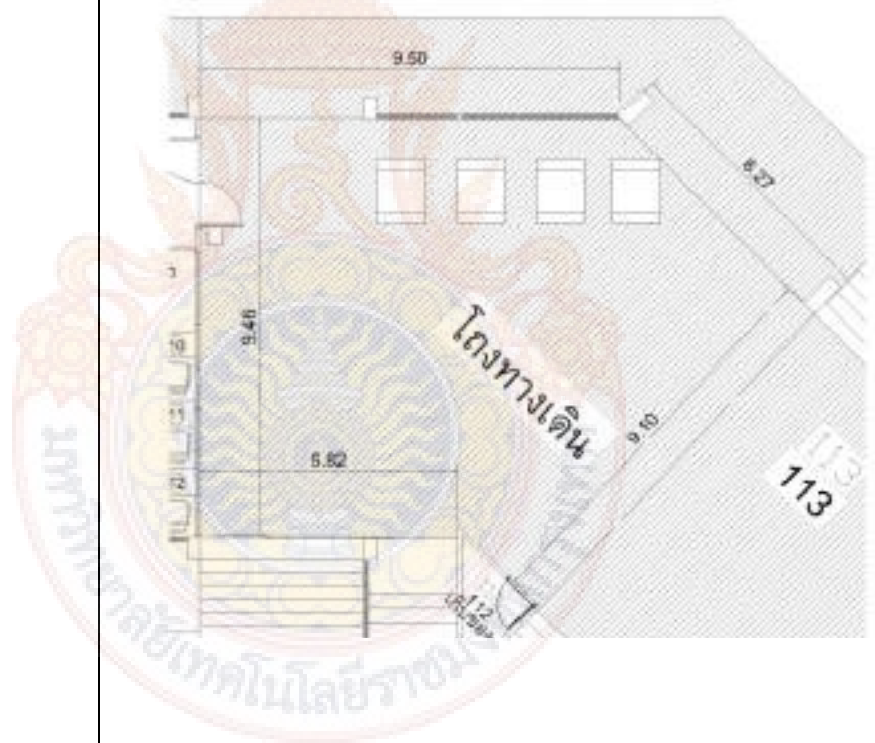
ตารางที่ 4.3 (ต่อ) กิจกรรม พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านจุดให้บริการต่างๆ

| องค์ประกอบ  | รายละเอียด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ความต้องการ | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขนาดพื้นที่นั่งทำงานที่มากกว่าเดิมและช่องทางเดินสัญจรระหว่างโต๊ะทำงาน</li> <li>- ขนาดของเฟอร์นิเจอร์ที่ใหญ่กว่าเดิม</li> <li>- จัดตำแหน่งการนั่งปฏิบัติงานตามกลุ่มงาน</li> <li>- ขนาดของพื้นที่ศูนย์บริการที่ใหญ่กว่าเดิม</li> <li>- ตู้และพื้นที่สำหรับการจัดเก็บเอกสาร</li> </ul>                           |
| แนวทางแก้ไข | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เพิ่มขนาดพื้นที่นั่งทำงานและขนาดของเฟอร์นิเจอร์ให้มีขนาดที่เหมาะสม</li> <li>- เพิ่มขนาดของเฟอร์นิเจอร์ที่มีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ</li> <li>- จัดตำแหน่งการนั่งปฏิบัติงานตามกลุ่มงาน</li> <li>- เพิ่มขนาดของศูนย์บริการที่ใหญ่กว่าเดิม</li> <li>- เพิ่มขนาดตู้และพื้นที่สำหรับการจัดเก็บเอกสาร</li> </ul> |

ตารางที่ 4.4 กิจกรรม พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านประชุม-พักผ่อน

| องค์ประกอบ                | รายละเอียด                                                                          |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| กิจกรรม                   | - ประชุม-พักผ่อน                                                                    |
| บุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์     | - เจ้าหน้าที่                                                                       |
| พฤติกรรม                  | - ส่วนประชุมและส่วนหัวหน้านั่งทำงาน -ส่วนนั่งพักผ่อนของเจ้าหน้าที่                  |
| อุปกรณ์ประกอบ<br>พฤติกรรม | - โต๊ะประชุม,โต๊ะทำงานหัวหน้า,เก้าอี้                                               |
| พื้นที่                   |  |
| ปัญหา                     | - ไม่มี                                                                             |
| ความต้องการ               | - ไม่มี                                                                             |
| แนวทางแก้ไข               | - ไม่มี                                                                             |

ตารางที่ 4.5 กิจกรรม พฤติกรรมของนักศึกษาผู้รับบริการ ด้านกรอกเอกสารและพักคอย

| องค์ประกอบ                | รายละเอียด                                                                          |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| กิจกรรม                   | - พักคอย                                                                            |
| บุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์     | - เจ้าหน้าที่                                                                       |
| พฤติกรรม                  | - กรอกเอกสารที่จุดกรอกเอกสาร<br>- นั่งรอคอยการให้บริการจากเจ้าหน้าที่               |
| อุปกรณ์ประกอบ<br>พฤติกรรม | - แก้วน้ำ, โต๊ะกรอกเอกสาร                                                           |
| พื้นที่                   |  |

ตารางที่ 4.5(ต่อ) กิจกรรม พฤติกรรมของนักศึกษาผู้รับบริการ ด้านการรอกเอกสารและพักคอย

| องค์ประกอบ  | รายละเอียด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ปัญหา       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ที่กรอกเอกสารไม่พอเพียง</li> <li>- ที่นั่งรอบริการไม่พอเพียงและในการจัดวางเก้าอี้พักคอยบางจุดไม่ตรงกับจุดให้บริการทำให้เกิดการยืนรอรับบริการส่งผลให้เกิดการกีดขวางทางสัญจร</li> <li>- ช่องบริการไม่พอต่อความต้องการ</li> <li>- ขาดจุดแนะนำการกรอกเอกสารและตรวจสอบเอกสาร</li> <li>- ในกรณีมีผู้มาใช้บริการมากนักศึกษาจะไม่ได้ยินเสียงเจ้าหน้าที่เรียก</li> <li>- ช่องการให้บริการเคาน์เตอร์ขาดความชัดเจนในการให้บริการในแต่ละช่อง</li> </ul> |
| ความต้องการ | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ที่กรอกเอกสาร</li> <li>- จำนวนที่นั่งพักคอย</li> <li>- จัดวางที่นั่งพักคอยให้ตรงกับจุดให้บริการ</li> <li>- เพิ่มช่องบริการ</li> <li>- เพิ่มช่องชำระเงิน</li> <li>- ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน</li> <li>- ตู้น้ำดื่ม</li> <li>- เพิ่มจุดแนะนำการกรอกเอกสาร</li> <li>- ขยายเสียงเจ้าหน้าที่</li> <li>- แยกแยะช่องบริการของเคาน์เตอร์ให้ชัดเจน</li> </ul>                                                                                    |
| แนวทางแก้ไข | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เพิ่มที่กรอกเอกสาร</li> <li>- เพิ่มจำนวนที่นั่งพักคอยที่ใกล้ที่สุด</li> <li>- จัดวางที่นั่งพักคอยให้ตรงกับจุดให้บริการ</li> <li>- เพิ่มจุดแนะนำการกรอกเอกสาร</li> <li>- แยกแยะช่องบริการของเคาน์เตอร์ให้ชัดเจน</li> <li>- ขยายเสียงเจ้าหน้าที่ให้ดังมากขึ้น</li> <li>- เพิ่มช่องชำระเงิน</li> </ul>                                                                                                                                         |

#### 4.3 สรุปปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและนักศึกษาผู้รับบริการภายในศูนย์บริการ

ผลจากตารางที่ 4.6 สรุป พบปัญหาในส่วนกิจกรรม พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและนักศึกษาผู้รับบริการภายในศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จทำให้ทราบถึงปัญหาที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6 สรุปปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและนักศึกษาผู้รับบริการภายในศูนย์บริการ

| พื้นที่การใช้สอย          | ปัญหาของเจ้าหน้าที่                                                                                                                                                                                                                                                    | ปัญหาของนักศึกษา                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เคาน์เตอร์บริการ<br>- คิว | <ul style="list-style-type: none"> <li>- พื้นที่นั่งปฏิบัติงานมีขนาดคับแคบมาก</li> <li>- ขนาดโต๊ะมีขนาดเล็กทำให้นั่งปฏิบัติงานไม่สะดวก</li> <li>- ช่องบริการของเคาน์เตอร์กับจุดนั่งปฏิบัติงานไม่ตรงกัน</li> <li>- ขาดแคลนตู้เอกสารเก็บคำร้อง</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เมื่อมีนักศึกษามาใช้บริการจำนวนมากทำให้นักศึกษาหนาแน่นมากบริเวณทางเข้าและกีดขวางทางสัญจรประกอบเมื่อนักศึกษาไม่เข้าใจในระบบการให้บริการทำให้ต้องยื่นรอสอบถามแต่ไม่มีพื้นที่รอสอบถามรายละเอียด</li> <li>- ช่องการให้บริการเคาน์เตอร์ขาดความชัดเจนในการให้บริการในแต่ละช่อง</li> </ul> |
| จุดให้บริการต่างๆ         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ในบริเวณพื้นที่นั่งปฏิบัติงานขนาดคับแคบ</li> <li>- พื้นที่ให้บริการสำหรับผู้มาติดต่อมีขนาดคับแคบ</li> <li>- พื้นที่ไม่เป็นสัดส่วนส่งผลการถูกรบกวนทำให้ไม่มีสมาธิ</li> <li>- ขาดตู้และพื้นที่สำหรับการจัดเก็บเอกสาร</li> </ul> | - ไม่มี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ประชุม-พักผ่อน            | - ไม่มี                                                                                                                                                                                                                                                                | - ไม่มี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

ตารางที่ 4.6 (ต่อ) สรุปปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและนักศึกษาผู้รับบริการภายในศูนย์บริการ

| พื้นที่การใช้สอย        | ปัญหาของเจ้าหน้าที่ | ปัญหาของนักศึกษา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| กรอกเอกสารและ<br>พักคอย | - ไม่มี             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ที่กรอกเอกสารไม่พอเพียง</li> <li>- ที่นั่งรอบริการไม่พอเพียงและในการจัดวางเก้าอี้พักคอยบางจุดไม่ตรงกับจุดให้บริการทำให้เกิดการยืนรอรับบริการส่งผลให้เกิดการกีดขวางทางสัญจร</li> <li>- เพิ่มจุดแนะนำการกรอกเอกสาร</li> <li>- ขยายเสียงเจ้าหน้าที่</li> <li>- แยกแยะช่องบริการของเคาน์เตอร์ให้ชัดเจน</li> </ul> |

#### 4.4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ และนักศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่และนักศึกษาในการการจัดพื้นที่สำหรับ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างสำหรับเจ้าหน้าที่จำนวน 28 คน นักศึกษาทั้งหมดจำนวน 400 ชุด โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจมีการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

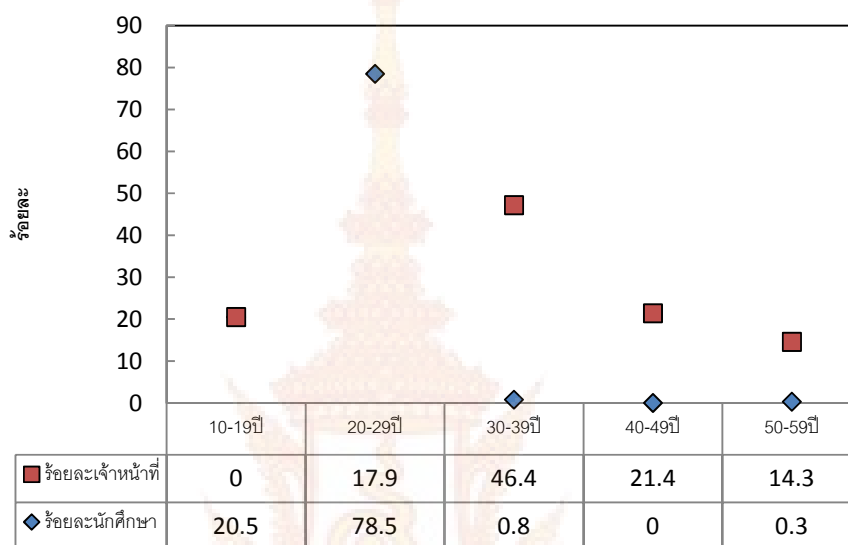
ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพรายได้ ภาระงานวัดจากค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการ

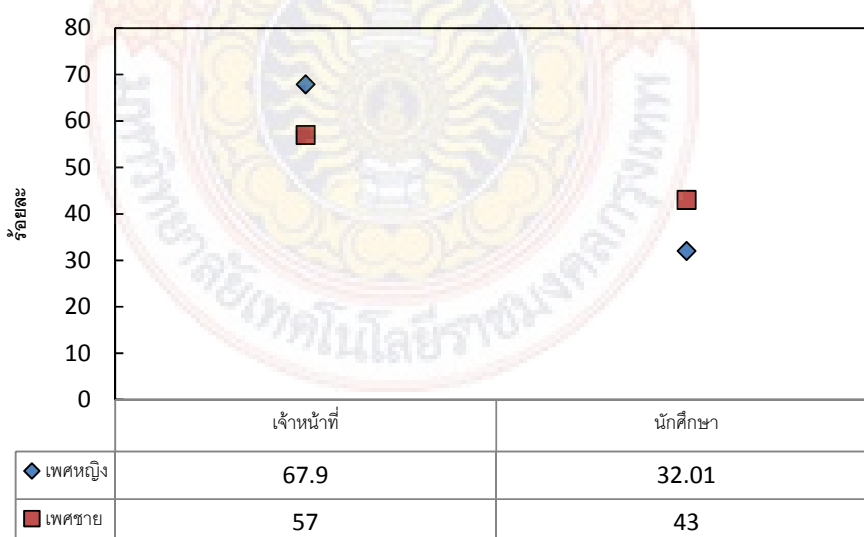
- เจ้าหน้าที่วัดค่าสถิติร้อยละ
- นักศึกษาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### 4.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 1 ของเจ้าหน้าที่และนักศึกษา

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแสดงในรูปภาพที่ 4.11 และ 4.12 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง(ร้อยละ 67.9)อายุระหว่าง 30-39 ปี(ร้อยละ 46.4) กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง(ร้อยละ 57)อายุระหว่าง 20-29 ปี(ร้อยละ 78.5)



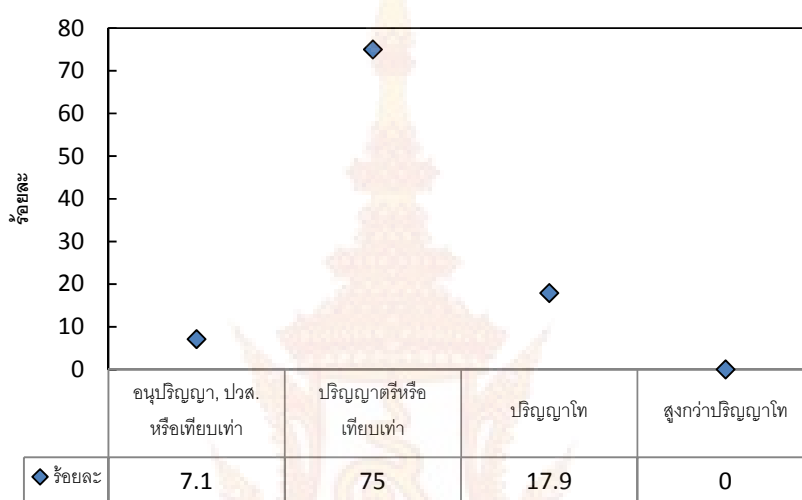
ภาพที่ 4.11 แผนผังอายุของเจ้าหน้าที่และนักศึกษา



ภาพที่ 4.12 แผนผังเพศของเจ้าหน้าที่และนักศึกษา

#### 4.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 1 ของเจ้าหน้าที่

ผลการศึกษาระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างแสดงในรูปภาพที่ 4.13 เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี(ร้อยละ 75)



ภาพที่ 4.13 แผนผังระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่

#### ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ จำแนกตาม หน้าที่รับผิดชอบ

ผลจากตาราง 3 อันดับแรกพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในส่วนงานรับเข้านักศึกษาใหม่สูงสุด ร้อยละ 46.4 13 คน รองลงมาคืองานประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 42.9 12 คน และงานประกันคุณภาพ ร้อยละ 35.710 คน

| กิจกรรมทั้งหมดของเจ้าหน้าที่ 28 คน | จำนวนงาน (n) | ร้อยละ |
|------------------------------------|--------------|--------|
| งานสารบรรณ – อธิการ                | 6            | 21.4   |
| งานพัสดุ ครุภัณฑ์                  | 1            | 3.6    |
| งานสภามหาวิทยาลัย/งานที่           | 2            | 7.1    |
| งานบริการเคาน์เตอร์                | 3            | 10.7   |
| งานประชาสัมพันธ์                   | 12           | 42.9   |
| งานสารบรรณ – อธิการ                | 7            | 25     |

ตารางที่ 4.7 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ จำแนกตาม หน้าที่รับผิดชอบ

| กิจกรรมทั้งหมดของเจ้าหน้าที่ 28 คน  | จำนวนงาน (n) | ร้อยละ |
|-------------------------------------|--------------|--------|
| งานทะเบียน                          | 9            | 32.1   |
| งานประมวลผล                         | 1            | 3.6    |
| งานตารางสอน - ตารางสอบ              | 3            | 10.7   |
| งานหลักสูตร                         | 6            | 21.4   |
| งานระเบียบประวัตินักศึกษา           | 8            | 28.6   |
| งานแนะแนวการศึกษา                   | 3            | 10.7   |
| งานโครงการ                          | 4            | 14.3   |
| งานเทคโนโลยีสารสนเทศ                | 1            | 3.6    |
| งานรับเข้านักศึกษาใหม่              | 13           | 46.4   |
| งานประกันคุณภาพ                     | 10           | 35.7   |
| งานประเมินผล พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ | 7            | 25     |
| รวมทั้งหมดของเจ้าหน้าที่ 28 คน      | 100 %        |        |

#### 4.4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัญหาอุปสรรคของการให้บริการส่วนที่ 2 ของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.8 ปัญหาอุปสรรคต่อขนาดของพื้นที่

ผลจากการพบว่าขนาดของพื้นที่ที่มีปัญหาอุปสรรคทั้งสามส่วนคือ ขนาดของพื้นที่ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ร้อยละ 64.3 ,ขนาดของพื้นที่ส่วนโต๊ะปฏิบัติงานร้อยละ 71.4 และขนาดของพื้นที่ห้องประชุม/ส่วนโต๊ะปฏิบัติผู้อำนวยการศูนย์เป็น ร้อยละ 57.1

| ขนาดของพื้นที่                                                      | ปัญหาอุปสรรค | จำนวน (n) | ร้อยละ |
|---------------------------------------------------------------------|--------------|-----------|--------|
| ขนาดของพื้นที่ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์<br>(งานบริการส่วนหน้า) | ไม่เป็นปัญหา | 10        | 35.7   |
|                                                                     | เป็นปัญหา    | 18        | 64.3   |
| ขนาดของพื้นที่ส่วนโต๊ะปฏิบัติงาน                                    | ไม่เป็นปัญหา | 8         | 28.6   |
|                                                                     | เป็นปัญหา    | 20        | 71.4   |
| ขนาดของพื้นที่ห้องประชุม / ส่วนโต๊ะปฏิบัติ<br>ผู้อำนวยการศูนย์      | ไม่เป็นปัญหา | 12        | 42.9   |
|                                                                     | เป็นปัญหา    | 16        | 57.1   |

#### ตารางที่ 4.9 ปัญหาอุปสรรคต่อขนาดของทางเดิน

ผลจากการพบว่าขนาดของทางเดินมีปัญหาอุปสรรคทั้งสามส่วนคือ ขนาดของทางเดินส่วนโถงทางเข้า, ประชาสัมพันธ์เป็นร้อยละ 53.6 , ขนาดของทางเดินส่วนโต๊ะปฏิบัติงานร้อยละ 92.9 และขนาดของทางเดินห้องประชุม / ส่วนโต๊ะปฏิบัติผู้อำนวยการศูนย์ ร้อยละ 67.9

| ขนาดของทางเดิน                                             | ปัญหาอุปสรรค | จำนวน (n) | ร้อยละ |
|------------------------------------------------------------|--------------|-----------|--------|
| ขนาดของทางเดินส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์               | ไม่เป็นปัญหา | 12        | 42.9   |
|                                                            | เป็นปัญหา    | 15        | 53.6   |
| ขนาดของทางเดินส่วนโต๊ะปฏิบัติงาน                           | ไม่เป็นปัญหา | 2         | 7.1    |
|                                                            | เป็นปัญหา    | 26        | 92.9   |
| ขนาดของทางเดินห้องประชุม / ส่วนโต๊ะปฏิบัติผู้อำนวยการศูนย์ | ไม่เป็นปัญหา | 9         | 32.1   |
|                                                            | เป็นปัญหา    | 19        | 67.9   |

#### ตารางที่ 4.7 ปัญหาอุปสรรคต่อความต่อเนื่องของจุดให้บริการ

ผลจากการพบว่าความต่อเนื่องของจุดให้บริการ ไม่มีปัญหาอุปสรรคทั้งสามส่วนคือ ความต่อเนื่องของจุดให้บริการส่วนโถงทางเข้าไปยัง ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 75, ความต่อเนื่องของจุดให้บริการประชาสัมพันธ์ไปยัง จุดให้บริการ ร้อยละ 75, และความต่อเนื่องของจุดให้บริการจุดให้บริการไปยัง ห้องประชุม ร้อยละ 67.9

| ความต่อเนื่องของจุดให้บริการ                                  | ปัญหาอุปสรรค | จำนวน (n) | ร้อยละ |
|---------------------------------------------------------------|--------------|-----------|--------|
| ความต่อเนื่องของจุดให้บริการส่วนโถงทางเข้าไปยัง ประชาสัมพันธ์ | ไม่เป็นปัญหา | 21        | 75.0   |
|                                                               | เป็นปัญหา    | 7         | 25.0   |
| ความต่อเนื่องของจุดให้บริการประชาสัมพันธ์ไปยัง จุดให้บริการ   | ไม่เป็นปัญหา | 21        | 75.0   |
|                                                               | เป็นปัญหา    | 7         | 25.0   |
| ความต่อเนื่องของจุดให้บริการจุดให้บริการไปยัง ห้องประชุม      | ไม่เป็นปัญหา | 19        | 67.9   |
|                                                               | เป็นปัญหา    | 9         | 32.1   |

#### ตารางที่ 4.8 ปัญหาอุปสรรคต่อรูปแบบเครื่องเรือน

ผลจากการพบว่ารูปแบบเครื่องเรือนที่เป็นปัญหาอุปสรรค 5 ส่วนคือ, รูปแบบตู้เก็บเอกสาร ร้อยละ 89.3, รูปแบบเก้าอี้นั่งประชุมร้อยละ 82.1, รูปแบบโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ร้อยละ 71.4, รูปแบบโต๊ะประชุมในห้องประชุมร้อยละ 64.3 และรูปแบบโต๊ะประชาสัมพันธ์ร้อยละ 60.7, ส่วนรูปแบบส่วนเก้าอี้ทำงานของเจ้าหน้าที่ไม่เป็นปัญหาต่อการใช้อยู่

| รูปแบบเครื่องเรือน                | ปัญหาอุปสรรค | จำนวน (n) | ร้อยละ |
|-----------------------------------|--------------|-----------|--------|
| รูปแบบ โต๊ะประชาสัมพันธ์          | ไม่เป็นปัญหา | 11        | 39.3   |
|                                   | เป็นปัญหา    | 17        | 60.7   |
| รูปแบบ โต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่    | ไม่เป็นปัญหา | 8         | 28.6   |
|                                   | เป็นปัญหา    | 20        | 71.4   |
| รูปแบบ เก้าอี้ทำงานของเจ้าหน้าที่ | ไม่เป็นปัญหา | 14        | 50.0   |
|                                   | เป็นปัญหา    | 13        | 46.4   |
| รูปแบบ โต๊ะประชุมในห้องประชุม     | ไม่เป็นปัญหา | 10        | 35.7   |
|                                   | เป็นปัญหา    | 18        | 64.3   |
| รูปแบบ เก้าอี้นั่งประชุม          | ไม่เป็นปัญหา | 5         | 17.9   |
|                                   | เป็นปัญหา    | 23        | 82.1   |
| รูปแบบ ตู้เก็บเอกสาร              | ไม่เป็นปัญหา | 3         | 10.7   |
|                                   | เป็นปัญหา    | 25        | 89.3   |

#### ตารางที่ 4.9 ปัญหาอุปสรรคต่อขนาดเครื่องเรือน

ผลจากตารางพบว่าขนาดเครื่องเรือนที่เป็นปัญหาอุปสรรค 5 ส่วนคือขนาดของตู้เก็บเอกสารร้อยละ 92.9, ขนาดของโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ร้อยละ 71.4, ขนาดของเก้าอี้นั่งประชุมร้อยละ 64.3, ขนาดของโต๊ะประชาสัมพันธ์ร้อยละ 60.7, ขนาดของเก้าอี้ทำงานของเจ้าหน้าที่ร้อยละ 57.1, ส่วนขนาดของโต๊ะประชุมในห้องประชุมไม่เป็นปัญหาต่อการใช้สอย

| ขนาดเครื่องเรือน                       | ปัญหาอุปสรรค | จำนวน (n) | ร้อยละ |
|----------------------------------------|--------------|-----------|--------|
| ขนาดของโต๊ะประชาสัมพันธ์               | ไม่เป็นปัญหา | 11        | 39.3   |
|                                        | เป็นปัญหา    | 17        | 60.7   |
| ขนาดของโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่         | ไม่เป็นปัญหา | 8         | 28.6   |
|                                        | เป็นปัญหา    | 20        | 71.4   |
| ขนาดของเก้าอี้ทำงานของเจ้าหน้าที่      | ไม่เป็นปัญหา | 12        | 42.9   |
|                                        | เป็นปัญหา    | 16        | 57.1   |
| ขนาดของโต๊ะประชุมในห้องประชุม          | ไม่เป็นปัญหา | 16        | 57.1   |
|                                        | เป็นปัญหา    | 12        | 42.9   |
| ความพึงพอใจต่อขนาดของเก้าอี้นั่งประชุม | ไม่เป็นปัญหา | 10        | 35.7   |
|                                        | เป็นปัญหา    | 18        | 64.3   |
| ขนาดของตู้เก็บเอกสาร                   | ไม่เป็นปัญหา | 2         | 7.1    |
|                                        | เป็นปัญหา    | 26        | 92.9   |

#### ตารางที่ 4.10 ปัญหาอุปสรรคต่อขนาดของพื้นที่บริเวณรอบๆเครื่องเรือน

ผลจากการพบว่าพื้นที่บริเวณรอบๆเครื่องเรือนเป็นปัญหาอุปสรรค 4 ส่วนคือ พื้นที่ตู้เก็บเอกสารร้อยละ 96.4, โต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ร้อยละ 92.9, พื้นที่หลังเก้าอี้ทำงานของเจ้าหน้าที่ร้อยละ 89.3 และพื้นที่บริเวณรอบๆโต๊ะประชาสัมพันธ์ร้อยละ 57.1

| ขนาดของพื้นที่บริเวณรอบๆเครื่องเรือน     | ปัญหาอุปสรรค | จำนวน (n) | ร้อยละ |
|------------------------------------------|--------------|-----------|--------|
| พื้นที่บริเวณรอบๆโต๊ะประชาสัมพันธ์       | ไม่เป็นปัญหา | 12        | 42.9   |
|                                          | เป็นปัญหา    | 16        | 57.1   |
| พื้นที่บริเวณรอบๆโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ | ไม่เป็นปัญหา | 2         | 7.1    |
|                                          | เป็นปัญหา    | 26        | 92.9   |
| พื้นที่หลังเก้าอี้ทำงานของเจ้าหน้าที่    | ไม่เป็นปัญหา | 3         | 10.7   |
|                                          | เป็นปัญหา    | 25        | 89.3   |
| พื้นที่ตู้เก็บเอกสาร                     | ไม่เป็นปัญหา | 1         | 3.6    |
|                                          | เป็นปัญหา    | 27        | 96.4   |

#### ตารางที่ 4.11 ปัญหาอุปสรรคต่อการถูกรบกวนขณะที่ท่านกำลังปฏิบัติงาน

ผลจากการพบว่าถูกรบกวนเป็นปัญหาอุปสรรค คือ ถูกรบกวนจากการได้ยินเสียงคนอื่นคุยกันร้อยละ 82.1, ถูกรบกวนจากเสียงโทรศัพท์/เสียงเครื่องถ่ายเอกสาร/TV.ฯ ร้อยละ 75.0

| การถูกรบกวนขณะที่ท่านกำลังปฏิบัติงาน                 | ปัญหาอุปสรรค | จำนวน (n) | ร้อยละ |
|------------------------------------------------------|--------------|-----------|--------|
| ถูกรบกวนจากการได้ยินเสียงคนอื่นคุยกัน                | ไม่เป็นปัญหา | 5         | 17.9   |
|                                                      | เป็นปัญหา    | 23        | 82.1   |
| ถูกรบกวนจากเสียงโทรศัพท์/เสียงเครื่องถ่ายเอกสาร/TV.ฯ | ไม่เป็นปัญหา | 7         | 25.0   |
|                                                      | เป็นปัญหา    | 21        | 75.0   |

#### 4.4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ของนักศึกษา

#### ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ผลจากการพบว่านักศึกษาที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ ปริญญาตรีปีที่ 4 ร้อยละ 35.5 จำนวน 142 คน

| ระดับการศึกษา            | จำนวน (n) | ร้อยละ |
|--------------------------|-----------|--------|
| ปริญญาตรี ปีที่ 1        | 41        | 10.3   |
| ปริญญาตรี ปีที่ 2        | 89        | 22.3   |
| ปริญญาตรี ปีที่ 3        | 82        | 20.5   |
| ปริญญาตรี ปีที่ 4        | 142       | 35.5   |
| มากกว่าปริญญาตรี ปีที่ 4 | 43        | 10.75  |
| ปริญญาโท                 | 3         | .8     |
| รวม                      | 400       | 100.0  |

**ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตาม การเข้าใช้บริการ**

ผลจากตาราง พบว่านักศึกษาที่มาใช้บริการมากที่สุด 3 ระดับแรก คือ เพิ่ม ถอน รายวิชา ร้อยละ 51 จำนวน 204 คน, ลงทะเบียนออนไลน์ ร้อยละ 43 จำนวน 172 คน และขอสำเร็จการศึกษา ร้อยละ 27.5 จำนวน 110 คน จากนักศึกษา 400 คน

| การเข้าใช้บริการ                           | จำนวนงาน (n) | ร้อยละ |
|--------------------------------------------|--------------|--------|
| ขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่                    | 85           | 21.3   |
| ลงทะเบียนออนไลน์                           | 172          | 43.0   |
| ลงทะเบียนเรียนข้ามสถานศึกษา                | 27           | 6.8    |
| ขอโอนย้ายสาขา/คณะวิชา                      | 22           | 5.5    |
| ตรวจสอบวุฒิการศึกษานักศึกษา                | 61           | 15.3   |
| ขอคืนสภาพนักศึกษา                          | 16           | 4.0    |
| ขอเปลี่ยนชื่อ – สกุล ทำบัตรนักศึกษา        | 27           | 6.8    |
| ขอสำเร็จการศึกษา                           | 110          | 27.5   |
| ขอรักษาสภาพ(รอผลการเรียนรายวิชาไม่สมบูรณ์) | 16           | 4.0    |
| ขอเทียบโอนรายวิชา(สำหรับนักศึกษาแรกเข้า)   | 22           | 5.5    |
| ตรวจสอบวุฒิการศึกษานักศึกษาใหม่            | 21           | 5.3    |
| เพิ่ม ถอน รายวิชา                          | 204          | 51.0   |
| ขอเปลี่ยนกลุ่มเรียน                        | 72           | 18.0   |
| ขอรักษาสภาพ(กรณีไม่มีวิชาเรียน)            | 14           | 3.5    |
| ขอลาพักการศึกษา                            | 5            | 1.3    |
| ขอกลับเข้าศึกษา                            | 4            | 1.0    |
| ขอเรียนแทนรายวิชา F                        | 18           | 4.5    |
| ขอผ่อนผันพ้นสภาพ                           | 1            | .3     |

#### ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจ

ผลจากตาราง พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาส่วนมากมีความพึงพอใจมากและพอใจในทุกคำถามตามลำดับแต่ไม่พึงพอใจในส่วนขอ ความต้องการใช้บริการเครื่องอำนวยความสะดวกที่ต้องการเพิ่มคือ ส่วนของโต๊ะกรอกเอกสารและถังใส่ขยะ

| ความพึงพอใจ                                                                   | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{x}$ | ค่าเบี่ยงเบน<br>SD | ระดับความพึง<br>พอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------|----------------------|
| ถูกรบกวนจากการได้ยินคนอื่นคุยกัน                                              | 2.21                   | .583               | พอใจ                 |
| ความต้องการใช้บริการเครื่องอำนวยความสะดวก ที่นั่งรอ                           | 1.70                   | .669               | พอใจ                 |
| ความต้องการใช้บริการเครื่องอำนวยความสะดวก น้ำดื่ม                             | 1.69                   | .677               | พอใจ                 |
| ความต้องการใช้บริการเครื่องอำนวยความสะดวก โทรทัศน์                            | 1.85                   | .697               | พอใจ                 |
| ความต้องการใช้บริการเครื่องอำนวยความสะดวก โต๊ะกรอกเอกสาร                      | 1.46                   | .652               | ไม่ดี                |
| ความต้องการใช้บริการเครื่องอำนวยความสะดวก ถังขยะ                              | 1.64                   | .688               | ไม่ดี                |
| ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ขั้นตอนการขอรับบริการ                              | 2.25                   | .689               | ดีมาก                |
| ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่ ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์                   | 3.69                   | .715               | มาก                  |
| ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่ ส่วนโต๊ะกรอกคำร้อง                               | 3.48                   | .822               | มาก                  |
| ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่ ส่วนที่พักคอยรอรับบริการ                         | 3.52                   | .852               | มาก                  |
| ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่ จุดรับบริการ                                     | 3.68                   | .767               | มาก                  |
| ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่ทางเดิน ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์/กรอกคำร้อง | 3.65                   | .731               | มาก                  |

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจ(ต่อ)

| ความพึงพอใจ                                                             | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{x}$ | ค่าเบี่ยงเบน<br>SD | ระดับความพึง<br>พอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------|----------------------|
| ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่ทางเดิน ส่วน<br>ที่พักคอยรอรับบริการ        | 3.60                   | .789               | มาก                  |
| ความต่อเนื่องของจุดให้บริการส่วนโรงทางเข้า<br>ไปยังส่วนประชาสัมพันธ์    | 3.46                   | .735               | มาก                  |
| ความต่อเนื่องของจุดให้บริการส่วน<br>ประชาสัมพันธ์ ไปยังส่วนกรอกคำร้อง   | 3.51                   | .739               | มาก                  |
| ความต่อเนื่องของจุดให้บริการส่วนที่พักรอ<br>รับบริการ ไปยังจุดรับบริการ | 3.53                   | .762               | มาก                  |
| ความพึงพอใจต่อขนาด เก้าอี้พักรอรับ<br>บริการ                            | 3.57                   | .789               | มาก                  |
| ความพึงพอใจต่อขนาด เคาน์เตอร์กรอก<br>เอกสารคำร้อง                       | 3.57                   | .766               | มาก                  |
| ความพึงพอใจต่อจำนวน เก้าอี้พักรอรับ<br>บริการ                           | 3.57                   | .825               | มาก                  |
| ความพึงพอใจต่อจำนวน เคาน์เตอร์กรอก<br>เอกสารคำร้อง                      | 3.56                   | .820               | มาก                  |

## 4.4.5การเปรียบเทียบ เพศ ของนักศึกษากับระดับความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่บริการ

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบ เพศ ของนักศึกษากับระดับความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่บริการ

ผลจากตาราง พบว่าเพศของนักศึกษากับระดับความพึงพอใจในขนาดของพื้นที่บริการส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.41 คะแนนซึ่งอยู่ในระดับที่มีความพอใจมาก ซึ่งในส่วนปัจจัยด้านเพศที่มีความคิดเห็นต่อขนาดพื้นที่บริการที่ไม่แตกต่างกันทั้ง ชายและหญิงคือ ส่วนโรงทางเข้าและประชาสัมพันธ์,ส่วนโต๊ะคำร้อง,ส่วนที่พักรอรับบริการ,ส่วนพักรอรับบริการและในส่วนที่เพศที่มีความคิดเห็นต่อขนาดพื้นที่บริการที่แตกต่างกันทั้ง ชายและหญิงคือขนาดของพื้นที่ทางเดินในส่วนทางเข้าบริเวณประชาสัมพันธ์และส่วนพักรอรับบริการ

| เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่<br>ต่อเพศของของนักศึกษา              | เพศ  | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{x}$ | ค่า<br>เบี่ยงเบน<br>SD | ค่า<br>T-test |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------|------------------------|---------------|
| ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่ ส่วนโถงทางเข้าและ<br>ประชาสัมพันธ์                   | ชาย  | 3.75                   | .726                   | 0.129         |
|                                                                                   | หญิง | 3.64                   | .704                   |               |
| ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่ ส่วนโต๊ะกรอกคำ<br>ร้อง                               | ชาย  | 3.55                   | .797                   | 0.114         |
|                                                                                   | หญิง | 3.42                   | .838                   |               |
| ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่ ส่วนที่พักคอยรอ<br>รับบริการ                         | ชาย  | 3.59                   | .878                   | 0.156         |
|                                                                                   | หญิง | 3.46                   | .831                   |               |
| ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่ จุดรับบริการ                                         | ชาย  | 3.78                   | .722                   | 0.019*        |
|                                                                                   | หญิง | 3.61                   | .792                   |               |
| ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่ทางเดิน ส่วนโถง<br>ทางเข้าและประชาสัมพันธ์/กรอกคำร้อง | ชาย  | 3.78                   | .771                   | 0.002*        |
|                                                                                   | หญิง | 3.55                   | .685                   |               |
| ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่ทางเดิน ส่วนที่พัก<br>คอยรอรับบริการ                  | ชาย  | 3.67                   | .864                   | 0.090         |
|                                                                                   | หญิง | 3.54                   | .723                   |               |

\* $p < 0.05$  ระดับนัยสำคัญ ที่ 0.05

**4.4.6 การเปรียบเทียบ เพศ ของเจ้าหน้าที่กับระดับความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่บริการ**  
**ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบ เพศ ของเจ้าหน้าที่กับระดับความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่บริการ**  
 ผลจากตาราง พบว่าเพศของเจ้าหน้าที่กับระดับความพึงพอใจในขนาดของพื้นที่บริการส่วนใหญ่  
 มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระดับ 1 คะแนนซึ่งอยู่ในระดับที่เป็นปัญหา ซึ่งในส่วนปัจจัยด้านเพศทั้งชายและหญิงมี  
 ความคิดเห็นต่อขนาดพื้นที่บริการที่ไม่แตกต่างกัน

| เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่<br>ต่อเพศของของเจ้าหน้าที่ | เพศ  | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{x}$ | ค่า<br>เบี่ยงเบน<br>SD | ค่า<br>T-test |
|-------------------------------------------------------------------------|------|------------------------|------------------------|---------------|
| ขนาดของพื้นที่ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์                            | ชาย  | .78                    | .441                   | 0.323         |
|                                                                         | หญิง | .58                    | .507                   |               |
| ขนาดของพื้นที่ส่วนโต๊ะปฏิบัติงาน                                        | ชาย  | .56                    | .527                   | 0.215         |
|                                                                         | หญิง | .79                    | .419                   |               |
| ขนาดของพื้นที่ห้องประชุม / ส่วนโต๊ะปฏิบัติ<br>ผู้อำนวยการศูนย์          | ชาย  | .56                    | .527                   | 0.911         |
|                                                                         | หญิง | .58                    | .507                   |               |

## บทที่ 5

### สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาสภาพปัญหาปัจจุบันที่เกิดขึ้นแล้วนำมาวิเคราะห์ภายในศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพมหานคร

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้วิธีการสำรวจ ถ่ายภาพ จดบันทึก สังเกตการ สัมภาษณ์ รวมถึงการศึกษาจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และแจกแบบสอบถาม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกจุดบริการจำนวน 28 คนและ นักศึกษาผู้มาใช้บริการกลุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยการเก็บข้อมูลในวันที่ 14 พ.ค. ถึง 21 มิ.ย. 2556 เนื่องจากเป็นช่วงนักศึกษาลงทะเบียน ภาคการศึกษา 1/2556 จำนวน 400 คน

สรุปผลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และนักศึกษาผู้ใช้บริการผู้ใช้พื้นที่ภายในศูนย์บริการ จะแบ่งออกเป็นหัวข้อได้ดังนี้

5.1 สรุปรูปแบบการจัดผังพื้นที่หรือองค์ประกอบเชิงพื้นที่ภายในศูนย์บริการรูปแบบเดิมกับรูปแบบหลังจากมีผู้เข้าใช้พื้นที่

5.2 สรุปปัญหาและความต้องการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและนักศึกษาผู้รับบริการภายในศูนย์บริการ

5.3 สรุปความต้องการรูปแบบและขนาดเครื่องเรือน ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และนักศึกษาผู้รับบริการภายในศูนย์บริการ

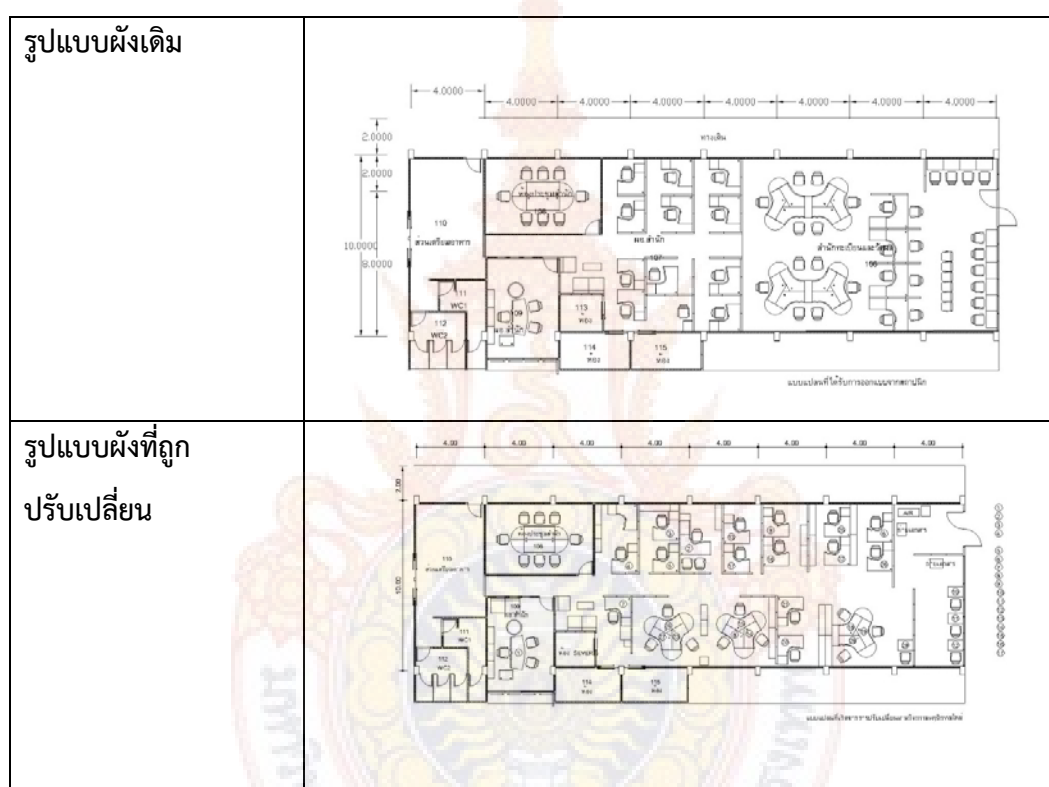
5.4 สรุปทัศนคติและความต้องการด้านต่างๆตามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและนักศึกษาผู้รับบริการภายในศูนย์บริการ

5.5 แนวทางการออกแบบผังพื้นที่หรือองค์ประกอบเชิงพื้นที่ภายในศูนย์บริการ

5.6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

### 5.1 สรุปรูปแบบการจัดผังพื้นที่หรือองค์ประกอบเชิงพื้นที่ภายในศูนย์บริการรูปแบบเดิมกับรูปแบบหลังจากมีผู้เข้าใช้พื้นที่

จากรูปภาพที่ 5.1 สรุปให้เห็นการจัดผังพื้นที่ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัทยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพมหานคร หลังจากมีการเข้าใช้พื้นที่จึงได้เกิดการปรับเปลี่ยนการจัดวางเฟอร์นิเจอร์ใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการของเจ้าหน้าที่และนักศึกษา ดังรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 5.1 รูปแบบการจัดผังพื้นที่เดิมกับรูปแบบผังพื้นที่หลังจากที่มีการใช้สอยและถูกปรับเปลี่ยน

รูปแบบของผังเดิมถูกปรับเปลี่ยนในส่วนของตำแหน่งเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์, ตำแหน่งที่นั่งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เปลี่ยนไปจากเดิมโดยจัดวางเฟอร์นิเจอร์ใหม่ให้สอดคล้องกับกิจกรรมพฤติกรรมในการใช้พื้นที่โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบขนาด และรูปร่างของพื้นที่ศูนย์บริการ จากการทบทวนวรรณกรรม ทำให้ทราบว่าผู้ใช้พื้นที่ยังต้องการปรับเปลี่ยนพื้นที่ให้สอดคล้องต่อกิจกรรมใหม่เพื่อพัฒนา

ศักยภาพการให้บริการที่ดี ฉะนั้นการออกแบบควรเน้นที่ยึดหยุ่นตำแหน่งในการจัดวางเครื่องเรือนทั้งขนาดและรูปทรงที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้สอย ที่สะดวกและสามารถสร้างสมาธิการปฏิบัติงานได้ดี

## 5.2 สรุปปัญหาและความต้องการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและนักศึกษาผู้รับบริการภายในศูนย์บริการ

ปัญหาจากรูปแบบของการจัดผังพื้นที่ภายในศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีปัญหาต่อผู้ใช้พื้นที่ดังนี้

### 5.2.1 เจ้าหน้าที่ คือ

- พื้นที่ในบริเวณทำงานและเคาน์เตอร์คับแคบ
- ช่องทางเดินสัญจรคับแคบในส่วนทำงาน
- รูปแบบโต๊ะทำงานและโต๊ะคอมพิวเตอร์มีขนาดเล็กกว่าที่ต้องการ
- รูปแบบเฟอร์นิเจอร์ไม่มีที่เก็บของส่วนตัวไม่พอเพียง
- ขาดแคลนตู้เอกสารเก็บคำร้อง
- พื้นที่ไม่เป็นสัดส่วนส่งผลการถูกรบกวนทำให้ไม่มีสมาธิ

### 5.2.2 นักศึกษา คือ

- เมื่อมีการเข้าใช้ของนักศึกษาจำนวนมากทำให้เกิดขวางทางสัญจร
- ทางเดินสัญจรร่วมมีความคับแคบ
- จำนวนที่นั่งรอคอยไม่พอเพียง
- ช่องการให้บริการเคาน์เตอร์ขาดความชัดเจนในการให้บริการในแต่ละช่อง
- ขาดเฟอร์นิเจอร์กรอกเอกสารคำร้อง

## 5.3 สรุปความต้องการรูปแบบและขนาดเครื่องเรือน ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และนักศึกษาผู้รับบริการภายในศูนย์บริการ

จากตารางที่ 5.1 ผลสรุปความต้องการรูปแบบและขนาดเครื่องเรือนที่เหมาะสม ตามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และนักศึกษาผู้รับบริการภายในศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยวิเคราะห์จากแบบสอบถามและแบบสังเกตการณ์การใช้สอยเครื่องเรือนดังนี้

ตารางที่ 5.1 ผลสรุปความต้องการรูปแบบและขนาดเครื่องเรือน ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและนักศึกษา ผู้รับบริการภายในศูนย์บริการ

### 1.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| เครื่องเรือน               | ความต้องการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เคาน์เตอร์ – คิว           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เป็นโต๊ะแจกเอกสารคำร้อง</li> <li>- ต้องการให้มีช่องแยกเอกสารคำร้อง</li> <li>- เครื่องกคบัตรคิว</li> <li>- ต้องการให้ช่องบริการของเคาน์เตอร์กับจุดนั่งปฏิบัติงานตรงกัน</li> </ul>                                                                                                                                                                                                 |
| โต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เป็นโต๊ะนั่งทำงานตามจุดการให้บริการของเจ้าหน้าที่</li> <li>- ต้องการให้มีโต๊ะทำงานหลักสำหรับให้บริการประชาชนทั้งในการกรอกเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานประกอบกับต้องมีลิ้นชักและส่วนที่เป็นตู้ในการเก็บสิ่งของมีค่าและเครื่องใช้สำนักงาน</li> <li>- ต้องการให้มีโต๊ะวางเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ด้านข้างมีที่วางอุปกรณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์และต้องการให้ที่เก็บของเป็นลิ้นชัก</li> </ul> |
| โต๊ะหรือเคาน์เตอร์         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ต้องการให้มีเคาน์เตอร์สำหรับให้บริการนักศึกษา อุปกรณ์สำนักงานประกอบกับต้องมีลิ้นชักและส่วนที่เป็นตู้ในการเก็บสิ่งของมีค่าและเครื่องใช้สำนักงาน</li> <li>- ต้องการให้มีโต๊ะวางเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ด้านข้างมีที่วางอุปกรณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์และต้องการให้ที่เก็บของเป็นลิ้นชัก</li> </ul>                                                                                     |
| เก้าอี้ทำงานของเจ้าหน้าที่ | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เป็นเก้าอี้สำหรับนั่งปฏิบัติงาน</li> <li>- ต้องการให้มีเบาะที่นุ่มสามารถปรับระดับความสูงและมีที่พนักแขน</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ตู้เก็บเอกสาร              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เป็นตู้สำหรับเก็บเอกสาร</li> <li>- ต้องการให้มีบานตู้และภายในตู้เป็นชั้นวางสำหรับจัดเก็บเอกสารได้สะดวก</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                |

## 2. นักศึกษาผู้รับบริการ

| เครื่องเรือน   | ความต้องการ                                                                                                                                                                                                            |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เก้าอี้พักคอย  | - เป็นเก้าอี้สำหรับนั่งพักคอยเมื่อนักศึกษารอการให้บริการตามจุดบริการต่างๆ ภายในศูนย์บริการ                                                                                                                             |
| โต๊ะกรอกคำร้อง | - เป็นที่กรอกเอกสารคำร้องต่าง ๆ ที่นักศึกษามาเข้าขอรับบริการ<br>- ต้องการให้มีตัวอย่าการกรอกเอกสารแปะไว้ด้านล่างกระจกเพื่อจะได้กรอกตามและผิดน้อยที่สุด<br>- ต้องการให้มีที่ทิ้งขยะเพราะเมื่อกรอกเอกสารผิดจะได้ทิ้งง่าย |

### 5.4 สรุปทัศนคติและความต้องการด้านต่างๆตามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและนักศึกษาผู้รับบริการภายในศูนย์บริการ

5.4.1 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง อายุส่วนใหญ่ของเจ้าหน้าที่ 30-39 ปี นักศึกษาอายุ 20-29 ปี

5.4.2 เจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีหน้าที่งานรับเข้านักศึกษา และพบว่าไม่พึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่นั่งและบริเวณพื้นที่รอบๆนั่งปฏิบัติงาน, ขนาดของทางเดินภายในศูนย์บริการ ,รูปแบบและขนาดของเครื่องเรือนเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานพร้อมทั้งยังถูกรบกวนจากเสียงคนคุยกันและเสียงโทรศัพท์ภายในศูนย์บริการ

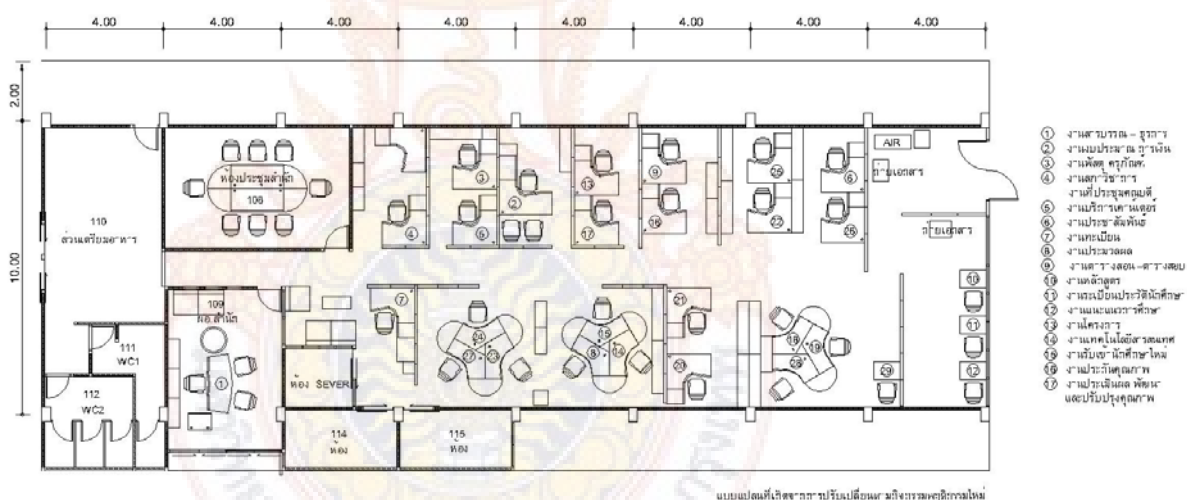
5.4.3 นักศึกษา ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาปีที่ 4 มาเข้าขอรับบริการ การเพิ่มถอนรายวิชามากที่สุด และพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่พอใจต่อขนาดพื้นที่ของโรงที่รับบริการแต่ไม่พึงพอใจด้านความต้องการเครื่องอำนวยความสะดวก คือต้องการโต๊ะกรอกเอกสารและถังใส่ขยะ

5.4.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อขนาดของพื้นที่ของทั้งเจ้าหน้าที่และนักศึกษาในด้านของเพศนั้นพบว่าส่วนใหญ่ความคิดเห็นทั้งเพศหญิงชายไม่มีผลแตกต่างกันแต่จะมีผลแตกต่างกันในส่วน of นักศึกษาในส่วน of ขนาดของพื้นที่จุดรับบริการและในส่วน of ทางเดินของส่วนพักคอยจะมีผลกระทบที่มีความคิดเห็นระหว่างเพศหญิงและชายแตกต่างกัน

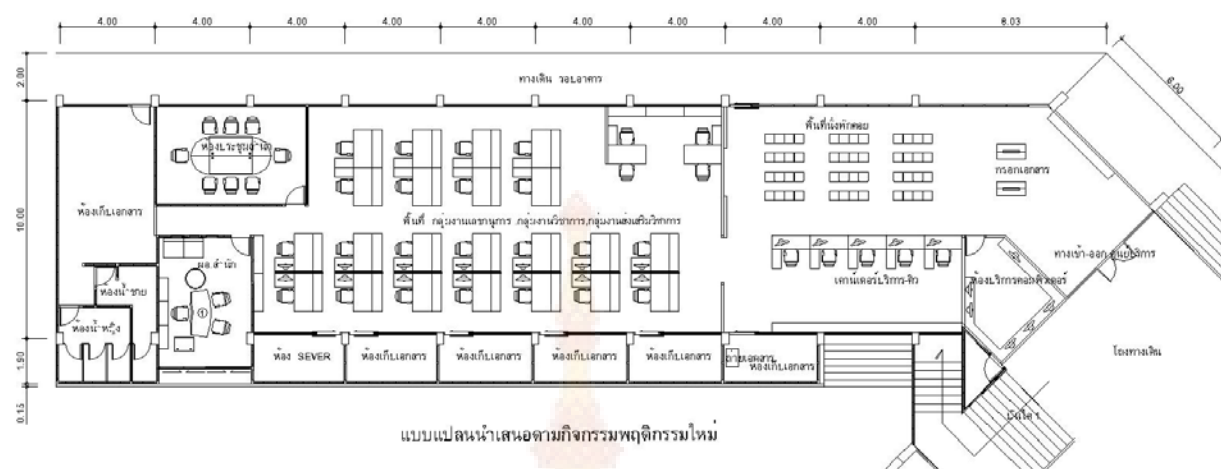
### 5.5 แนวทางการออกแบบผังพื้นที่หรือองค์ประกอบเชิงพื้นที่ภายในศูนย์บริการ

การแก้ปัญหาจะนำเสนอแนะแก้ไขในส่วนที่ผู้วิจัยได้วิเคราะห์จากแบบสอบถามและแบบสำรวจ พร้อมกับให้สอดคล้องกับกิจกรรมพฤติกรรมของทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและนักศึกษาผู้เข้ารับบริการ เนื่องจากแนวทางการแก้ปัญหาในการจัดผังพื้นที่ต้องการแก้ปัญหาเชิงพื้นที่ โดยคำนึงถึงให้สอดคล้องกับ กิจกรรมช่วงลงทะเลียนทำให้การเข้าใช้ที่มีจำนวนมากกว่าปกติแตกต่างกันไปตามปฏิทินการศึกษา การเข้าทำกิจกรรมของนักศึกษาส่วนใหญ่ นักศึกษาจะเข้าขอรับบริการในส่วนของ ในช่วงเปิดเทอม ใหม่ นักศึกษา หรือเป็นช่วงปิดเทอมจะว่าง

จากการศึกษากิจกรรม ทำให้ทราบถึงความต้องการใช้พื้นที่ส่วนต่างๆภายในศูนย์บริการของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและนักศึกษาผู้เข้ารับบริการ และนำเสนอแนวทางการออกแบบดังนี้



ภาพที่ 5.2 รูปแบบแผนผังปัจจุบันที่มีปัญหา



ภาพที่ 5.3 เสนอแนะแนวทางการออกแบบ แบบแปลน การแก้ไขปรับปรุงใหม่



ภาพที่ 5.4 เสนอแนะแนวทางการออกแบบ ทศนียภาพ 3 มิติ การแก้ไขปรับปรุงใหม่



ภาพที่ 5.4 เสนอแนะแนวทางการออกแบบ ทักษิณภาพ 3 มิติ การแก้ไขปรับปรุงใหม่

## 5.6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อเสนอแนะในการออกแบบอื่นๆนอกเหนือจากสิ่งที่ได้ค้นพบในการศึกษาจะนำเสนอถึงข้อจำกัดและปัญหาที่พบโดยรวม ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดวางผังพื้นที่ภายในศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพดังนี้

- 1) ข้อเสนอแนะในการจัดวางเครื่องเรือนชนิดต่างๆภายในศูนย์บริการ เป็นเพียงการนำเสนอแนวทางเบื้องต้น เนื่องด้วยข้อจำกัดในเรื่องของระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย จึงไม่สามารถที่จะศึกษาแบบเจาะลึก แต่ผู้ที่สนใจสามารถนำผลสรุปที่ได้ไปดำเนินการวิจัยเพิ่มเติมต่อไป
- 2) ผลสรุปที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นเกณฑ์ในการออกแบบผังพื้นที่ภายในศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัยได้
- 3) ประเด็นที่ควรทำการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมนอกเหนือจากการศึกษาวิจัยนี้ คือ การศึกษาในรายละเอียดของทัศนคติเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมด้านการใช้พลังงานภายในสำนักงาน



## บรรณานุกรม

- ธนพร วรฉัตร, “การศึกษาแนวทางการจัดพื้นที่ใช้สอย สำหรับศูนย์คอมพิวเตอร์ส่วนกลาง ประจำมหาวิทยาลัย กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร “  
วิทยานิพนธ์ปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสถาปัตยกรรมภายใน  
บัณฑิตวิทยาลัย , สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง,2543.
- นุชนางค์ พรหมอุทัย, “การศึกษาแนวทางในการออกแบบสภาพแวดล้อมกายภาพ  
ภายในส่วนบริการประชาชนสำหรับสถานีตำรวจนครบาล“  
วิทยานิพนธ์ปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสถาปัตยกรรมภายใน  
บัณฑิตวิทยาลัย , สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง,2545.
- นภาพรณ สุทธิพิณทุ การออกแบบและจัดพื้นที่สำนักงาน : กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.  
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น) 2548.
- พิเชฐ กนกสุทธิวงศ์, “ต้นแบบห้องโถงประชาชนสำหรับที่ทำการไปรษณีย์รับจ่าย (ปณจ.)ประเภท  
ชั้นหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร“  
วิทยานิพนธ์ปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสถาปัตยกรรมภายใน  
บัณฑิตวิทยาลัย , สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง,2540
- ลัดดา สุวรรณสุจริต, “ประสิทธิภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงาน  
เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร”  
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย,  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2544.
- สุรียา สงค์อินทร์, “การจัดพื้นที่สำหรับ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตใน  
กรุงเทพมหานคร“  
วิทยานิพนธ์ปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสถาปัตยกรรมภายใน  
บัณฑิตวิทยาลัย , สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง,2548.
- สุนิรัตน์ พัทธพงษ์, “รายงานวิจัยการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการ  
และงานทะเบียน ปีการศึกษา 2552 “ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ,2553.
- สุนันท์ อัมศิริ, “การนำ นโยบาย One Stop Services มาปฏิบัติในสถาบันการเงิน  
: กรณีศึกษา บริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน)สำนักงานอำนวยการ  
ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป  
บัณฑิตวิทยาลัย , มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ : การบริหารสำนักงานแบบใหม่ : กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์มและไฮ  
เท็กซ์ จำกัด,2548.

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร , 2541, **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. 2541. **การจัดทำรายละเอียดโครงการ**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วีระ อินพันทัง, “อิทธิพลของสภาพแวดล้อมกายภาพภายในสำนักงานที่มีต่อพฤติกรรมของผู้ใช้: การศึกษากรณีตัวอย่างอาคารสำนักงานใหญ่ของธนาคารกสิกรไทยและธนาคารศรีนคร”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสถาปัตยกรรมศาสตร์  
บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.

Craig, M. **Evaluation Of Designed Environments** : Methods For Post – Occupancy Evaluation . Michigan : University of Michigan . 1980.

Herbert Van Hoogdaem.et.al. . “ **Comparative Floorplan – Analysis As A Means To Develop Design Guideline** . “ Centre of Architectural Research, Delft University of Technology , Department of Architecture . 1984.

Wolfgang , F.E. et . al. **Post – Occupancy Evaluation** . New York : Van Nostrand Reinhold .1988.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก. ตัวอย่างแบบสำรวจกิจกรรม



## แบบสำรวจกิจกรรม – พฤติกรรมเจ้าหน้าที่

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อ สํารวจข้อมูลการจัดสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยมหวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ผู้จัดบันทึก.....  
ชื่อ.....สกุล.....หน้าที่.....

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| กิจกรรม                             |                                                                                                                                                                                                                                             |
| บุคคลที่มี<br>ปฏิสัมพันธ์           | .....<br>.....                                                                                                                                                                                                                              |
| พฤติกรรม                            | .....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....                                                                                                                                                                                                   |
| อุปกรณ์<br>ประกอบ<br>พฤติกรรม       | 1.โต๊ะ จำนวน.....ขนาด.....รูปแบบ.....<br>2.เก้าอี้ จำนวน.....ขนาด.....รูปแบบ.....<br>3.ตู้ใส่เอกสาร จำนวน.....ขนาด.....รูปแบบ.....<br>4.เฟอร์นิเจอร์รูปแบบอื่น ระบุชื่อ.....จำนวน.....<br>ขนาด.....รูปแบบ.....<br>5.เครื่องใช้สำนักงาน..... |
| ขนาดพื้นที่<br>ที่ต้องการ<br>ใช้สอย |                                                                                                                                                                                                                                             |
| ปัญหา<br>ความ<br>ต้องการ            | .....<br>.....<br>.....                                                                                                                                                                                                                     |
| แนวทาง<br>แก้ปัญหา                  | .....<br>.....                                                                                                                                                                                                                              |

ภาคผนวก ข.ตัวอย่างแบบสอบถามเจ้าหน้าที่



### แบบสอบถามเจ้าหน้าที่สำนักงาน

แบบสอบถามเรื่อง : การจัดพื้นที่สำหรับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อ สํารวจข้อมูลการจัดสภาพแวดล้อมภายใน ส่วนสำนักงานและขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะนำไปใช้ เพื่อการวิจัยเท่านั้น.

.....

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ

กรุณาเติมคำในช่องว่าง และใส่เครื่องหมาย ( ✓ ) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. อายุ

☐ 10-19 ปี ☐ 20- 29 ☐ 30-39 ปี ☐ 30-39 ปี ☐ 40-49 ปี ☐ 50- 59 ปี

2. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

3. ระดับการศึกษา

☐ อนุปริญญา, ปวส.หรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาโท

☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่นๆโปรดระบุ.....

4. ท่านมีหน้าที่ให้บริการประเภทใดในส่วนบริการประชาชน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

#### กลุ่มงานเลขานุการ

☐ งานสารบรรณ – จุรการ

☐ งานงบประมาณ การเงิน

☐ งานพัสดุ ครุภัณฑ์

☐ งานสภาวิชาการ/งานที่ประชุมคณบดี

☐ งานบริการเคาน์เตอร์

☐ งานประชาสัมพันธ์

#### กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ

☐ งานแนะแนวการศึกษา

☐ งานโครงการ

☐ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### กลุ่มงานวิชาการ

☐ งานทะเบียน

☐ งานประมวลผล

☐ งานตารางสอน –ตารางสอบ

☐ งานหลักสูตร

☐ งานระเบียบประวัตินักศึกษา

☐ งานรับเข้านักศึกษาใหม่

☐ งานประกันคุณภาพ

☐ งานประเมินผล พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ

## ตอนที่ 2 ความคิดเห็นด้านปัญหาอุปสรรคของการให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ● ขนาดของพื้นที่                               | เป็นปัญหา | ไม่เป็นปัญหา |
|------------------------------------------------|-----------|--------------|
| 5. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์              |           |              |
| 6. ส่วนโถงปฏิบัติงาน                           |           |              |
| 7. ห้องประชุม / ส่วนโถงปฏิบัติผู้อำนวยการศูนย์ |           |              |

| ● ขนาดของทางเดิน                                | เป็นปัญหา | ไม่เป็นปัญหา |
|-------------------------------------------------|-----------|--------------|
| 8. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์               |           |              |
| 9. ส่วนโถงปฏิบัติงาน                            |           |              |
| 10. ห้องประชุม / ส่วนโถงปฏิบัติผู้อำนวยการศูนย์ |           |              |

| ● ความต่อเนื่องของจุดให้บริการ          | ไกลมาก | ใกล้มาก |
|-----------------------------------------|--------|---------|
| 11. ส่วนโถงทางเข้า ไปยัง➡ ประชาสัมพันธ์ |        |         |
| 12. ประชาสัมพันธ์ ไปยัง➡ จุดให้บริการ   |        |         |
| 13. จุดให้บริการ ไปยัง➡ ห้องประชุม      |        |         |

| ● รูปแบบเครื่องเรือน           | เป็นปัญหา | ไม่เป็นปัญหา |
|--------------------------------|-----------|--------------|
| 14. โต๊ะประชาสัมพันธ์          |           |              |
| 15. โต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่    |           |              |
| 16. เก้าอี้ทำงานของเจ้าหน้าที่ |           |              |
| 17. โต๊ะประชุมในห้องประชุม     |           |              |
| 18. เก้าอี้นั่งประชุม          |           |              |
| 19. ตู้เก็บเอกสาร              |           |              |

| ● ความพึงพอใจต่อขนาดของเครื่องเรือน | เป็นปัญหา | ไม่เป็นปัญหา |
|-------------------------------------|-----------|--------------|
| 20. โต๊ะประชาสัมพันธ์               |           |              |
| 21. โต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่         |           |              |
| 22. เก้าอี้ทำงานของเจ้าหน้าที่      |           |              |
| 23. โต๊ะประชุมในห้องประชุม          |           |              |
| 24. เก้าอี้นั่งประชุม               |           |              |
| 25. ตู้เก็บเอกสาร                   |           |              |

| ● ขนาดของพื้นที่บริเวณรอบๆเครื่องเรือน       | เป็นปัญหา | ไม่เป็นปัญหา |
|----------------------------------------------|-----------|--------------|
| 26. พื้นที่บริเวณรอบๆโต๊ะประชาสัมพันธ์       |           |              |
| 27. พื้นที่บริเวณรอบๆโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ |           |              |

|                                           |  |  |
|-------------------------------------------|--|--|
| 28. พื้นที่หลังเก้าอี้ทำงานของเจ้าหน้าที่ |  |  |
| 29. พื้นที่ตู้เก็บเอกสาร                  |  |  |

| • การถูกรบกวนขณะที่ท่านกำลังปฏิบัติงาน                       | รบกวน | ไม่รบกวน |
|--------------------------------------------------------------|-------|----------|
| 30. ถูกรบกวนจากการได้ยินเสียงคนอื่นคุยกัน                    |       |          |
| 31. ถูกรบกวนจากเสียงโทรศัพท์/เสียงเครื่อง<br>ถ่ายเอกสาร/TV.ฯ |       |          |

**ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลข้อเสนอแนะในการจัดพื้นที่**

32. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการจัดสถานที่

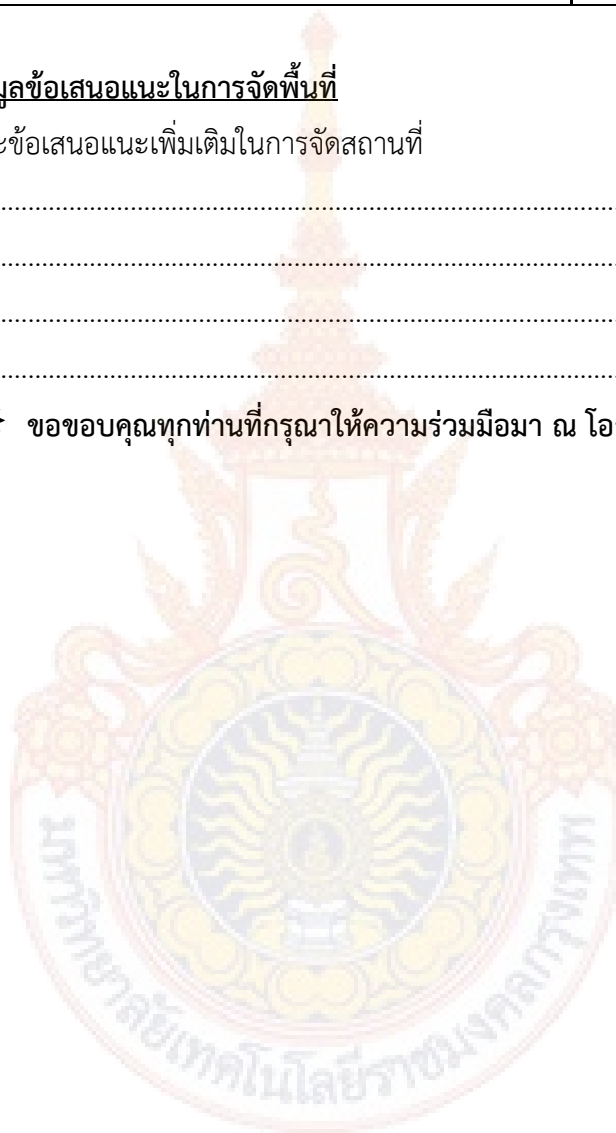
.....

.....

.....

.....

**✳ ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ ✳**



ภาคผนวก ค.ตัวอย่างแบบสอบถามนักศึกษา



### แบบสอบถามนักศึกษา

แบบสอบถามเรื่อง : การจัดพื้นที่สำหรับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อ สํารวจข้อมูลการจัดสภาพแวดล้อมภายใน ส่วนสำนักงานและขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะนำไปใช้ เพื่อการวิจัยเท่านั้น.

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ

กรุณาเติมคำในช่องว่าง และใส่เครื่องหมาย ( ✓ ) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. อายุ.....ปี

☐ 10-19 ปี ☐ 20- 29 ☐ 30-39 ปี ☐ 40-49 ปี ☐ 50- 59 ปี

2. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

3. ระดับการศึกษา

☐ ปริญญาตรี ปีที่ 1 ☐ ปริญญาตรี ปีที่ 2 ☐ ปริญญาตรี ปีที่ 3  
☐ ปริญญาตรี ปีที่ 4 ☐ มากกว่าปริญญาตรี ปีที่ 4 ☐ ปริญญาโท

4. คณะวิชา

☐ วิศวกรรมศาสตร์ ☐ ครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
☐ เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ☐ ศิลปศาสตร์  
☐ อุตสาหกรรมสิ่งทอ ☐ บริหารธุรกิจ  
☐ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

5. ท่านใช้บริการประเภทใดในสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ ขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ ☐ ตรวจสอบวุฒิการศึกษานักศึกษาใหม่  
☐ ลงทะเบียนออนไลน์ ☐ เพิ่ม ถอน รายวิชา  
☐ ลงทะเบียนเรียนข้ามสถานศึกษา ☐ ขอเปลี่ยนกลุ่มเรียน  
☐ ขอโอนย้ายสาขา/คณะวิชา ☐ ขอรักษาสภาพ(กรณีไม่มีวิชาเรียน)  
☐ ตรวจสอบวุฒิการศึกษานักศึกษา ☐ ขอลาพักการศึกษา  
☐ ขอคืนสภาพนักศึกษา ☐ ขอกลับเข้าศึกษา  
☐ ขอเปลี่ยนชื่อ – สกุล ทำบัตรนักศึกษา ☐ ขอเรียนแทนรายวิชา F  
☐ ขอสำเร็จการศึกษา ☐ ขอผ่อนผันพ้นสภาพ  
☐ ขอรักษาสภาพ(รอผลการเรียนรายวิชาไม่สมบูรณ์)  
☐ ขอเทียบโอนรายวิชา(สำหรับนักศึกษาแรกเข้า)

## ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเป็นข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ● การถูกรบกวนขณะที่ท่านกำลังติดต่องาน | ไม่รบกวน | เฉยๆ | รบกวน |
|---------------------------------------|----------|------|-------|
| 6. ถูกรบกวนจากการได้ยินคนอื่นคุยกัน   |          |      |       |

| ● ความต้องการใช้บริการเครื่องอำนวยความสะดวกอื่นๆ | ไม่ต้องการ | เฉยๆ | ต้องการ |
|--------------------------------------------------|------------|------|---------|
| 7. ที่นั่งรอ                                     |            |      |         |
| 8. น้ำดื่ม                                       |            |      |         |
| 9. โทรศัพท์                                      |            |      |         |
| 10. โต๊ะกรอกเอกสาร                               |            |      |         |
| 11. ถังขยะ                                       |            |      |         |

| ● ป้ายประชาสัมพันธ์                                  | ชัดเจน | เฉยๆ | ไม่ชัดเจน |
|------------------------------------------------------|--------|------|-----------|
| 12. ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ขั้นตอนการขอรับบริการ |        |      |           |

## ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเป็นข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ● ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่                | พอใจมาก | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก |
|-----------------------------------------------|---------|------|------|---------|------------|
| 13. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์/กรอกคำร้อง |         |      |      |         |            |
| 14. ส่วนโต๊ะกรอกคำร้อง                        |         |      |      |         |            |
| 15. ส่วนที่פקคอยรอรับบริการ                   |         |      |      |         |            |
| 16. จุดรับบริการ                              |         |      |      |         |            |

| ● ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่บริเวณทางเดิน   | พอใจมาก | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก |
|-----------------------------------------------|---------|------|------|---------|------------|
| 17. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์/กรอกคำร้อง |         |      |      |         |            |
| 18. ส่วนที่פקคอยรอรับบริการ                   |         |      |      |         |            |

| ● ความต่อเนื่องของจุดให้บริการ                  | ใกล้มาก | ใกล้ | ปานกลาง | ไกล | ไกลมาก |
|-------------------------------------------------|---------|------|---------|-----|--------|
| 19. ส่วนโถงทางเข้า ไปยัง➔ ส่วนประชาสัมพันธ์     |         |      |         |     |        |
| 20. ส่วนประชาสัมพันธ์ ไปยัง➔ ส่วนกรอกคำร้อง     |         |      |         |     |        |
| 21. ส่วนที่פקคอยรอรับบริการ ไปยัง➔ จุดรับบริการ |         |      |         |     |        |

| ● ความพึงพอใจต่อขนาดเครื่องเรือน | พอใจมาก | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก |
|----------------------------------|---------|------|------|---------|------------|
| 22. แก้อีพักคอยรอรับบริการ       |         |      |      |         |            |
| 23.เคาน์เตอร์กรอกเอกสารคำร้อง    |         |      |      |         |            |

| ● ความพึงพอใจต่อจำนวนเครื่องเรือน | พอใจมาก | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก |
|-----------------------------------|---------|------|------|---------|------------|
| 24. แก้อีพักคอยรอรับบริการ        |         |      |      |         |            |
| 25..เคาน์เตอร์กรอกเอกสารคำร้อง    |         |      |      |         |            |

**ส่วนที่ 4** ความคิดเห็นเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุปัญหาอุปสรรคในการให้บริการและรับบริการที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ

26. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการจัดสถานที่ส่วนบริการนักศึกษา

.....

.....

.....

.....

✱ ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ ✱

ภาคผนวก ง.แบบแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ



(แบบแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อแบบสอบถาม)

คำชี้แจง : ขอให้ท่านได้กรุณาแสดงความคิดเห็นต่อแบบสอบถามตามระดับความคิดเห็นดังนี้  
ระดับ 1 เหมาะสม ระดับ 0 ไม่แน่ใจ ระดับ -1 ปรับปรุง โดยใช้เครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง ☐  
พร้อมทั้งเขียนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

### แบบสอบถามเจ้าหน้าที่สำนักงาน

แบบสอบถามเรื่อง : การจัดพื้นที่สำหรับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานส่งเสริมวิชาการและ  
งานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อ สํารวจข้อมูลการจัดสภาพแวดล้อมภายใน ส่วนสำนักงานและ  
ขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะนำไปใช้ เพื่อการวิจัยเท่านั้น

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ

กรุณาเติมคำในช่องว่าง และใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน  
มากที่สุด

1. อายุ.....ปี

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | ✓ | -1 |
|---|---|----|

2. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

|   |   |    |
|---|---|----|
| ✓ | 0 | -1 |
|---|---|----|

3. ระดับการศึกษา

- ☐ อนุปริญญา, ปวช.หรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่นๆโปรดระบุ.....

☐ ปริญญาโท

|   |   |    |
|---|---|----|
| ✓ | 0 | -1 |
|---|---|----|

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ ไม่เกิน 5,000 บาท ☐ 5,001-15,000 บาท  
☐ 15,001-25,000 บาท ☐ เกิน 25,000 บาท

|   |   |    |
|---|---|----|
| ✓ | 0 | -1 |
|---|---|----|

2

3. ท่านมีหน้าที่ให้บริการประชาชนใดในส่วนบริการประชาชน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

|   |   |    |
|---|---|----|
| ✓ | 0 | -1 |
|---|---|----|

กลุ่มงานเลขานุการ

- ☐ งานสารบรรณ – จดการ
- ☐ งานขออนุญาต การเงิน
- ☐ งานพัสดุ ครุภัณฑ์
- ☐ งานสภาวิชาการ/งานที่ประชุมคณบดี
- ☐ งานบริการเคาน์เตอร์
- ☐ งานประชาสัมพันธ์

กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ

- ☐ งานแผนแนวทางการศึกษา
- ☐ งานโครงการ
- ☐ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มงานวิชาการ

- ☐ งานทะเบียน
- ☐ งานประมวลผล
- ☐ งานตารางสอน – ตารางสอบ
- ☐ งานหลักสูตร
- ☐ งานระเบียบประวัตินักศึกษา

งานรับเข้านักศึกษาใหม่

- ☐ งานประกันคุณภาพ
- ☐ งานประเมินผล พัฒนาและปรับปรุง

คุณภาพ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นด้านปัญหาอุปสรรคของกรให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| • ขนาคของพื้นที่                                          | เป็นปัญหา | ไม่เป็นปัญหา |   |   |    |
|-----------------------------------------------------------|-----------|--------------|---|---|----|
| 6. ส่วนเื้อพหำเข้าและประชำสัมพันธ์ ( <i>วรมลลลลลลลล</i> ) |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 7. ส่วนได้ลปฏิบัติภำ                                      |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 8. ห้องประชุม / ส่วนได้ลปฏิบัติผู้ำนวยการศูนย์            |           |              | ✓ | 0 | -1 |

| • ขนาคของพำณดิน                                 | เป็นปัญหา | ไม่เป็นปัญหา |   |   |    |
|-------------------------------------------------|-----------|--------------|---|---|----|
| 9. ส่วนเื้อพหำเข้าและประชำสัมพันธ์              |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 10. ส่วนได้ลปฏิบัติภำ                           |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 11. ห้องประชุม / ส่วนได้ลปฏิบัติผู้ำนวยการศูนย์ |           |              | ✓ | 0 | -1 |

| • ความค่อเนื่องของจุดให้บริการ            | เื้อพหำ<br>เป็นปัญหา | เื้อพหำ<br>ไม่เป็นปัญหา |   |   |    |
|-------------------------------------------|----------------------|-------------------------|---|---|----|
| 12. ส่วนเื้อพหำเข้า ไปอีจ → ประชำสัมพันธ์ |                      |                         | ✓ | 0 | -1 |

3

|                                              |  |  |   |   |    |
|----------------------------------------------|--|--|---|---|----|
| 19. ประชาสัมพันธ์ ไปยัง ➔ ชุดให้บริกา        |  |  | ✓ | 0 | -1 |
| 20. ชุดให้บริกา ไปยัง ➔ ห้องประชุม / นิตยภัต |  |  | ✓ | 0 | -1 |

| • รูปแบบเครื่องเรือน           | เป็นปัญหา | ไม่เป็นปัญหา |   |   |    |
|--------------------------------|-----------|--------------|---|---|----|
| 22. โต๊ะประชาสัมพันธ์          |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 23. โต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่    |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 24. โต๊ะหรือเคาน์เตอร์ชำระเงิน |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 25. เก้าอี้ทำงานของเจ้าหน้าที่ |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 26. โต๊ะประชุมในห้องประชุม     |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 27. เก้าอี้ในห้องประชุม        |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 28. ตู้เก็บเอกสาร              |           |              | ✓ | 0 | -1 |

| • ความพึงพอใจต่อขนาดของเครื่องเรือน | เป็นปัญหา | ไม่เป็นปัญหา |   |   |    |
|-------------------------------------|-----------|--------------|---|---|----|
| 29. โต๊ะประชาสัมพันธ์               |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 30. โต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่         |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 31. โต๊ะหรือเคาน์เตอร์ชำระเงิน      |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 32. เก้าอี้ทำงานของเจ้าหน้าที่      |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 33. โต๊ะประชุมในห้องประชุม          |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 34. เก้าอี้ในห้องประชุม             |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 35. ตู้เก็บเอกสาร                   |           |              | ✓ | 0 | -1 |

| • ขนาดของพื้นที่บริเวณรอบๆเครื่องเรือน       | เป็นปัญหา | ไม่เป็นปัญหา |   |   |    |
|----------------------------------------------|-----------|--------------|---|---|----|
| 36. พื้นที่บริเวณรอบๆโต๊ะประชาสัมพันธ์       |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 37. พื้นที่บริเวณรอบๆเคาน์เตอร์ชำระเงิน      |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 38. พื้นที่บริเวณรอบๆโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 39. พื้นที่เก้าอี้ทำงานของเจ้าหน้าที่        |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 40. พื้นที่ตู้เก็บเอกสาร                     |           |              | ✓ | 0 | -1 |

| • การถูกรบกวนขณะทำงานด้านสืบสวน                          | เป็นปัญหา | ไม่เป็นปัญหา |   |   |    |
|----------------------------------------------------------|-----------|--------------|---|---|----|
| 41. ถูกรบกวนจากการได้ยินเสียงคนคุยใน                     |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 42. ถูกรบกวนจากเสียงโทรทัศน์เสียงหรือ<br>ถ่ายเอกสาร/TV.ฯ |           |              | ✓ | 0 | -1 |

4

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลข้อเสนอแนะในการจัดพื้นที่

43. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการจัดสถานที่ *วัดป่าและวัดป่าใหม่*

|                                     |   |    |
|-------------------------------------|---|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 0 | -1 |
|-------------------------------------|---|----|

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

*ควรจัดพื้นที่ในบริเวณพื้นที่ 11 หมู่บ้าน ของพื้นที่ใน  
ม.5 ก.ร*

ลงชื่อ

*กมล งาม*

(นายสมพงษ์ งาม)

ตำแหน่งผู้ทรงคุณวุฒิ

*ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนา  
การเกษตร*

ขอแสดงความขอบคุณอย่างยิ่ง

ลงชื่อ

*(นายสุริยา สอนจันทร์)*

นักวิจัย



(แบบแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อแบบสอบถาม)

คำชี้แจง : ขอให้ท่านได้กรุณาแสดงความคิดเห็นต่อแบบสอบถามตามระดับความคิดเห็นดังนี้  
ระดับ 1 เหมาะสม ระดับ 0 ไม่แน่ใจ ระดับ -1 ปรับปรุง โดยใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง ☐  
พร้อมทั้งเขียนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

### แบบสอบถามนักศึกษา

แบบสอบถามเรื่อง : การจัดพื้นที่สำหรับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อ สํารวจข้อมูลการจัดสภาพแวดล้อมภายใน ส่วนสำนักงานและยอมรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะนำไปใช้ เพื่อการวิจัยเท่านั้น

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ

กรุณาเติมคำในช่องว่าง และใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. อายุ \_\_\_\_\_ ปี (ควรกรอกเป็นตัวเลข)

|   |                                     |    |
|---|-------------------------------------|----|
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | -1 |
|---|-------------------------------------|----|

2. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

|                                     |   |    |
|-------------------------------------|---|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 0 | -1 |
|-------------------------------------|---|----|

3. ระดับการศึกษา

|                                     |   |    |
|-------------------------------------|---|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 0 | -1 |
|-------------------------------------|---|----|

☐ ปริญญาตรี ปีที่ 1 ☐ ปริญญาตรี ปีที่ 2 ☐ ปริญญาตรี ปีที่ 3

☐ ปริญญาตรี ปีที่ 4 ☐ มากกว่าปริญญาตรี ปีที่ 4 ☐ ปริญญาโท

4. คณะวิชา

|                                     |   |    |
|-------------------------------------|---|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 0 | -1 |
|-------------------------------------|---|----|

☐ วิศวกรรมศาสตร์ ☐ ศึกษาศาสตร์อุตสาหกรรม

☐ เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ☐ ศิลปศาสตร์

☐ อุตสาหกรรมสิ่งทอ ☐ บริหารธุรกิจ

☐ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

2

5. ท่านใช้วิธีการประเภทใดในสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

|   |   |    |
|---|---|----|
| ✓ | 0 | -1 |
|---|---|----|

- |                                                                   |                                                          |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่                  | <input type="checkbox"/> ตรวจสอบวุฒิการศึกษานักศึกษาใหม่ |
| <input type="checkbox"/> ลงทะเบียนออนไลน์                         | <input type="checkbox"/> เพิ่ม ถอน รายวิชา               |
| <input type="checkbox"/> ลงทะเบียนเรียนข้ามสถานศึกษา              | <input type="checkbox"/> ขอเปลี่ยนกลุ่มเรียน             |
| <input type="checkbox"/> ขอโอนย้ายสาขา/คณะวิชา                    | <input type="checkbox"/> ขอรักษาสภาพ(กรณีไม่มีวิชาเรียน) |
| <input type="checkbox"/> ตรวจสอบวุฒิการศึกษานักศึกษา              | <input type="checkbox"/> ขอลาพักการศึกษา                 |
| <input type="checkbox"/> ขอคืนสภาพนักศึกษา                        | <input type="checkbox"/> ขอกลับเข้าศึกษา                 |
| <input type="checkbox"/> ขอเปลี่ยนชื่อ - สกุล ทำบัตรนักศึกษา      | <input type="checkbox"/> ขอเรียนแทนรายวิชา F             |
| <input type="checkbox"/> ขอสำเร็จการศึกษา                         | <input type="checkbox"/> ขอผ่อนผันพ้นสภาพ                |
| <input type="checkbox"/> ขอรักษาสภาพ(ผลการเรียนรายวิชาไม่สมบูรณ์) |                                                          |
| <input type="checkbox"/> ขอเทียบโอนรายวิชาสำหรับนักศึกษาแรกเข้า   |                                                          |

## ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเป็นข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| • การอุทธรณ์ขอคืนค่าที่ท่านกำลังติดต่อ | ไม่รับทราบ | เฉยๆ | ชอบ |   |   |    |
|----------------------------------------|------------|------|-----|---|---|----|
| 6. อุทธรณ์จากการได้ยื่นคนคืนครูกับ     |            |      |     | ✓ | 0 | -1 |

| • ความต้องการใช้บริการหรืออำนวยความสะดวก<br>สะดวกอื่นๆ | ไม่ต้องการ | เฉยๆ | ต้องการ |   |   |    |
|--------------------------------------------------------|------------|------|---------|---|---|----|
| 7. ที่นั่งรอ                                           |            |      |         | ✓ | 0 | -1 |
| 8. น้ำดื่ม                                             |            |      |         | ✓ | 0 | -1 |
| 9. โทรศัพท์                                            |            |      |         | ✓ | 0 | -1 |
| 10. โต๊ะการแนะนำสาร                                    |            |      |         | ✓ | 0 | -1 |
| 11. โต๊ะชั่ง                                           |            |      |         | ✓ | 0 | -1 |

| • ป้ายประชาสัมพันธ์                    | ชัดเจน | เฉยๆ | ไม่ชัดเจน |   |   |    |
|----------------------------------------|--------|------|-----------|---|---|----|
| 12. ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ขั้นตอน |        |      |           | ✓ | 0 | -1 |

3

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเป็นข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ● ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่                | พอใจมาก | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก |   |   |      |
|-----------------------------------------------|---------|------|------|---------|------------|---|---|------|
| 13. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์/กรอกคำร้อง |         |      |      |         |            | ✓ | 1 | 0 -1 |
| 14. ส่วนให้บริการกรอกคำร้อง                   |         |      |      |         |            | ✓ | 0 | -1   |
| 15. ส่วนที่พนักงานคอยรับบริการ                |         |      |      |         |            | ✓ | 0 | -1   |
| 16. จุดรับบริการ                              |         |      |      |         |            | ✓ | 0 | -1   |

| ● ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่บริเวณทางเดิน   | พอใจมาก | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก |   |   |      |
|-----------------------------------------------|---------|------|------|---------|------------|---|---|------|
| 17. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์/กรอกคำร้อง |         |      |      |         |            | ✓ | 1 | 0 -1 |
| 18. ส่วนที่พนักงานคอยรับบริการ                |         |      |      |         |            | ✓ |   |      |

| ● ความต่อเนื่องของจุดให้บริการ                      | ดีมาก | ดี | ปานกลาง | พอ | ไม่พอ |   |   |      |
|-----------------------------------------------------|-------|----|---------|----|-------|---|---|------|
| 19. ส่วนโถงทางเข้า ไปยัง ➡ ส่วนประชาสัมพันธ์        |       |    |         |    |       | ✓ | 1 | 0 -1 |
| 20. ส่วนประชาสัมพันธ์ ไปยัง ➡ ส่วนกรอกคำร้อง        |       |    |         |    |       | ✓ | 1 | 0 -1 |
| 21. ส่วนที่พนักงานคอยรับบริการ ไปยัง ➡ จุดรับบริการ |       |    |         |    |       | ✓ | 0 | -1   |

| ● ความพึงพอใจต่อขนาดเครื่องเรือน | พอใจมาก | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก |   |   |    |
|----------------------------------|---------|------|------|---------|------------|---|---|----|
| 22. เก้าอี้พักคอยรับบริการ       |         |      |      |         |            | ✓ | 0 | -1 |
| 23. เคาน์เตอร์กรอกเอกสารคำร้อง   |         |      |      |         |            | ✓ | 0 | -1 |

| ● ความพึงพอใจต่อจำนวนเครื่องเรือน | พอใจมาก | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก |   |   |    |
|-----------------------------------|---------|------|------|---------|------------|---|---|----|
| 24. เก้าอี้พักคอยรับบริการ        |         |      |      |         |            | ✓ | 0 | -1 |
| 25. เคาน์เตอร์กรอกเอกสารคำร้อง    |         |      |      |         |            | ✓ | 0 | -1 |

4

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุปัญหาอุปสรรคในการให้บริการและรับบริการที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ

26. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการจัดสถานที่ส่วนบริการนักศึกษา

|   |   |    |
|---|---|----|
| ✓ | 0 | -1 |
|---|---|----|

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

ลงชื่อ

วิมล ใจมั่น

(นางวิมล ใจมั่น)

ตำแหน่งผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

ขอแสดงความขอบคุณอย่างยิ่ง

ลงชื่อ

(นายสุริยา สงค์อินทร์)

นักวิจัย



1

(แบบแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อแบบสอบถาม)

คำชี้แจง : ขอให้ท่านได้กรุณาแสดงความคิดเห็นต่อแบบสอบถามตามระดับความคิดเห็นดังนี้  
 ระดับ 1 เหมาะสม ระดับ 0 ไม่แน่ใจ ระดับ -1 ปรับปรุง โดยใช้เครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง ☐  
 พร้อมทั้งเขียนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

## แบบสอบถามเจ้าหน้าที่สำนักงาน

แบบสอบถามเรื่อง : การจัดพื้นที่สำหรับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อ สํารวจข้อมูลการจัดสภาพแวดล้อมภายใน ส่วนสำนักงานและขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะนำไปใช้ เพื่อการวิจัยเท่านั้น.

## ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ

กรุณาเติมคำในช่องว่าง และใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. อายุ.....ปี

|   |   |    |
|---|---|----|
| ✓ | 0 | -1 |
|---|---|----|

2. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

|   |   |    |
|---|---|----|
| ✓ | 0 | -1 |
|---|---|----|

3. ระดับการศึกษา

- ☐ ศึกษาระดับ ปวส หรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ ศึกษาไปตรา.....

☐ ปริญญาโท

|   |   |    |
|---|---|----|
| ✓ | 0 | -1 |
|---|---|----|

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ ไม่เกิน 5,000 บาท ☐ 5,001-15,000 บาท  
☐ 15,001-25,000 บาท ☐ เกิน 25,000 บาท

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | ✓ | -1 |
|---|---|----|

2

5. ท่านมีหน้าที่ให้บริการประเภทใดในส่วนบริการประชาชน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | 0 | -1 |
|---|---|----|

## กลุ่มงานเลขานุการ

- ☐ งานสารบรรณ – จូรการ
- ☐ งานงบประมาณ การเงิน
- ☐ งานพัสดุ ครุภัณฑ์
- ☐ งานสภาวิชาการ/งานที่ประชุมคณะบดี
- ☐ งานบริการเคเบิลเคอร์
- ☐ งานประชาสัมพันธ์

## กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ

- ☐ งานแนะแนวการศึกษา
- ☐ งานโครงการ
- ☐ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

คุณภาพ

## กลุ่มงานวิชาการ

- ☐ งานทะเบียน
- ☐ งานบริหารวัดผล
- ☐ งานตารางสอน – ตารางสอน
- ☐ งานหลักสูตร
- ☐ งานระเบียบประวัตินักศึกษา

- ☐ งานรับเข้านักศึกษาใหม่

- ☐ งานประกันคุณภาพ

- ☐ งานประเมินผล พัฒนาและปรับปรุง

## ตอนที่ 2 ความเห็นด้านปัญหาอุปสรรคของการให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| • ขมาของพื้นที่                                    | เป็นปัญหา | ไม่เป็นปัญหา |   |   |    |
|----------------------------------------------------|-----------|--------------|---|---|----|
| 6. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์                  |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 7. ส่วนโต๊ะปฏิบัติงาน                              |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 8. ห้องประชุม / ส่วนโต๊ะปฏิบัติงานผู้อำนวยการศูนย์ |           |              | ✓ | 0 | -1 |

| • ขมาของทางเดิน                                     | เป็นปัญหา | ไม่เป็นปัญหา |   |   |    |
|-----------------------------------------------------|-----------|--------------|---|---|----|
| 9. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์                   |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 10. ส่วนโต๊ะปฏิบัติงาน                              |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 11. ห้องประชุม / ส่วนโต๊ะปฏิบัติงานผู้อำนวยการศูนย์ |           |              | ✓ | 0 | -1 |

| • ความต่อเนื่องของจุดให้บริการ           | โถงมาก<br>เป็นปัญหา | โถงมาก<br>ไม่เป็นปัญหา |   |   |    |
|------------------------------------------|---------------------|------------------------|---|---|----|
| 18. ส่วนโถงทางเข้า ไปยัง → ประชาสัมพันธ์ |                     |                        | ✓ | 0 | -1 |

3

|                   |         |              |  |  |                                     |   |    |
|-------------------|---------|--------------|--|--|-------------------------------------|---|----|
| 19. ประชาสัมพันธ์ | ไปยัง ➔ | ชุดให้บริการ |  |  | <input checked="" type="checkbox"/> | 0 | -1 |
| 20. ชุดให้บริการ  | ไปยัง ➔ | ห้องประชุม   |  |  | <input checked="" type="checkbox"/> | 0 | -1 |

| ● รูปแบบเครื่องมือเรียน           | เป็นปัญหา | ไม่เป็นปัญหา |                                     |                                     |    |  |
|-----------------------------------|-----------|--------------|-------------------------------------|-------------------------------------|----|--|
| 22. ได้ประชาสัมพันธ์              |           |              | <input checked="" type="checkbox"/> | 0                                   | -1 |  |
| 23. ได้ทำงานของเจ้าหน้าที่        |           |              | <input checked="" type="checkbox"/> | 0                                   | -1 |  |
| 24. ได้หรือเคยนำเครื่องใช้มาเรียน |           |              | 1                                   | <input checked="" type="checkbox"/> | -1 |  |
| 25. แก้ไขทำงานของเจ้าหน้าที่      |           |              | <input checked="" type="checkbox"/> | 0                                   | -1 |  |
| 26. ได้ประชุมในห้องประชุม         |           |              | <input checked="" type="checkbox"/> | 0                                   | -1 |  |
| 27. แก้ไขปัญหาประชุม              |           |              | <input checked="" type="checkbox"/> | 0                                   | -1 |  |
| 28. ผู้เก็บเอกสาร                 |           |              | <input checked="" type="checkbox"/> | 0                                   | -1 |  |

| ● ความพึงพอใจต่อขนาดของเครื่องเรียน | เป็นปัญหา | ไม่เป็นปัญหา |                                     |                                     |    |  |
|-------------------------------------|-----------|--------------|-------------------------------------|-------------------------------------|----|--|
| 29. ได้ประชาสัมพันธ์                |           |              | <input checked="" type="checkbox"/> | 0                                   | -1 |  |
| 30. ได้ทำงานของเจ้าหน้าที่          |           |              | <input checked="" type="checkbox"/> | 0                                   | -1 |  |
| 31. ได้หรือเคยนำเครื่องใช้มาเรียน   |           |              | 1                                   | <input checked="" type="checkbox"/> | -1 |  |
| 32. แก้ไขทำงานของเจ้าหน้าที่        |           |              | <input checked="" type="checkbox"/> | 0                                   | -1 |  |
| 33. ได้ประชุมในห้องประชุม           |           |              | <input checked="" type="checkbox"/> | 0                                   | -1 |  |
| 34. แก้ไขปัญหาประชุม                |           |              | <input checked="" type="checkbox"/> | 0                                   | -1 |  |
| 35. ผู้เก็บเอกสาร                   |           |              | <input checked="" type="checkbox"/> | 0                                   | -1 |  |

| ● ขนาดของพื้นที่บริเวณรอบๆเครื่องมือเรียน   | เป็นปัญหา | ไม่เป็นปัญหา |                                     |                                     |    |  |
|---------------------------------------------|-----------|--------------|-------------------------------------|-------------------------------------|----|--|
| 36. พื้นที่บริเวณรอบๆได้ประชาสัมพันธ์       |           |              | <input checked="" type="checkbox"/> | 0                                   | -1 |  |
| 37. พื้นที่บริเวณรอบๆเคยนำเครื่องใช้มาเรียน |           |              | 1                                   | <input checked="" type="checkbox"/> | -1 |  |
| 38. พื้นที่บริเวณรอบๆได้ทำงานของเจ้าหน้าที่ |           |              | <input checked="" type="checkbox"/> | 0                                   | -1 |  |
| 39. พื้นที่หลังแก้ไขทำงานของเจ้าหน้าที่     |           |              | <input checked="" type="checkbox"/> | 0                                   | -1 |  |
| 40. พื้นที่ผู้เก็บเอกสาร                    |           |              | <input checked="" type="checkbox"/> | 0                                   | -1 |  |

| ● การถูกรบกวนขณะทำงานที่สำนักงาน                             | เป็นปัญหา | ไม่เป็นปัญหา |                                     |   |    |  |
|--------------------------------------------------------------|-----------|--------------|-------------------------------------|---|----|--|
| 41. ถูกรบกวนจากการได้ยินเสียงคนคุยกัน                        |           |              | <input checked="" type="checkbox"/> | 0 | -1 |  |
| 42. ถูกรบกวนจากเสียงโทรศัพท์เสียงเครื่อง<br>ถ่ายเอกสาร/TV, ฯ |           |              | <input checked="" type="checkbox"/> | 0 | -1 |  |

4

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลข้อเสนอแนะในการจัดพื้นที่

43. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการจัดสถานที่

|   |   |   |
|---|---|---|
| ✓ | 0 | 1 |
|---|---|---|

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

ลงชื่อ สุวิทย์ ใจป้อม

(ดร. พงษ์ศักดิ์ ใจป้อม)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

ขอแสดงความขอบคุณอย่างยิ่ง

ลงชื่อ

(นายสุริยา สงค์อินทร์)

นักวิจัย



(แบบแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อแบบสอบถาม)

คำชี้แจง : ขอให้ท่านได้กรุณาแสดงความคิดเห็นต่อแบบสอบถามตามระดับความคิดเห็นดังนี้  
ระดับ 1 เหนือสม ระดับ 0 ไม่แน่ใจ ระดับ -1 ปรับปรุง โดยใช้เครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง ☐  
พร้อมทั้งเขียนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

### แบบสอบถามนักศึกษา

แบบสอบถามเรื่อง : การจัดพื้นที่สำหรับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อ สํารวจข้อมูลการจัดสภาพแวดล้อมภายใน ส่วนสำนักงานและ  
ขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะนำไปใช้ เพื่อการวิจัยเท่านั้น

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ

กรุณาเติมคำในช่องว่าง และใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. อายุ \_\_\_\_\_ ปี

|   |   |    |
|---|---|----|
| ✓ | 0 | -1 |
|---|---|----|

2. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

|   |   |    |
|---|---|----|
| ✓ | 0 | -1 |
|---|---|----|

3. ระดับการศึกษา

|   |   |    |
|---|---|----|
| ✓ | 0 | -1 |
|---|---|----|

- ☐ ปริญญาตรี ปีที่ 1 ☐ ปริญญาตรี ปีที่ 2 ☐ ปริญญาตรี ปีที่ 3  
☐ ปริญญาตรี ปีที่ 4 ☐ มากกว่าปริญญาตรี ปีที่ 4 ☐ ปริญญาโท

4. คณะวิชา

|   |   |    |
|---|---|----|
| ✓ | 0 | -1 |
|---|---|----|

- ☐ วิศวกรรมศาสตร์ ☐ ศึกษาศาสตร์อุตสาหกรรม  
☐ เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ☐ ศิลปศาสตร์  
☐ อุตสาหกรรมสิ่งทอ ☐ บริหารธุรกิจ  
☐ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

2

5. ท่านใช้บริการประชาสัมพันธ์ในสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

|   |   |    |
|---|---|----|
| ✓ | 0 | -1 |
|---|---|----|

- |                                                                   |                                                           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่                  | <input type="checkbox"/> ตรวจสอบวุฒิการศึกษา นักศึกษาใหม่ |
| <input type="checkbox"/> ลงทะเบียนออนไลน์                         | <input type="checkbox"/> เพิ่ม ถอน รายวิชา                |
| <input type="checkbox"/> ลงทะเบียนเรียนข้ามสถานศึกษา              | <input type="checkbox"/> ขอเปลี่ยนกลุ่มเรียน              |
| <input type="checkbox"/> ขอโอนย้ายสาขา/คณะวิชา                    | <input type="checkbox"/> ขอรักษาสภาพ(กรณีไม่มีวิชาเรียน)  |
| <input type="checkbox"/> ตรวจสอบวุฒิการศึกษา นักศึกษา             | <input type="checkbox"/> ขอพักการศึกษา                    |
| <input type="checkbox"/> ขอคืนสภาพนักศึกษา                        | <input type="checkbox"/> ขอกลับเข้าศึกษา                  |
| <input type="checkbox"/> ขอเปลี่ยนชื่อ - สกุล ทำบัตรนักศึกษา      | <input type="checkbox"/> ขอเรียนแผนรายวิชา F              |
| <input type="checkbox"/> ขอสำเร็จการศึกษา                         | <input type="checkbox"/> ขอผ่อนผันพ้นสภาพ                 |
| <input type="checkbox"/> ขอรักษาสภาพ(ผลการเรียนรายวิชาไม่สมบูรณ์) |                                                           |
| <input type="checkbox"/> ขอเทียบโอนรายวิชา(สำหรับนักศึกษาแนวเก่า) |                                                           |

**ส่วนที่ 2** ความคิดเห็นเป็นข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| • การอุทธรณ์และชี้ทักงานคำสั่งผิดชอบ | ไม่รับทราบ | เฉยๆ | รับทราบ |   |   |    |
|--------------------------------------|------------|------|---------|---|---|----|
| 6. อุทธรณ์จากการได้ยินคนอื่นคุยกัน   |            |      |         | ✓ | 0 | -1 |

| • ความต้องการใช้บริการเครื่องอำนวยความสะดวกอื่นๆ | ไม่ต้องการ | เฉยๆ | ต้องการ |   |   |    |
|--------------------------------------------------|------------|------|---------|---|---|----|
| 7. จักรยาน                                       |            |      |         | ✓ | 0 | -1 |
| 8. น้ำดื่ม                                       |            |      |         | ✓ | 0 | -1 |
| 9. โทรศัพท์                                      |            |      |         | ✓ | 0 | -1 |
| 10. โต๊ะยกเอกสาร                                 |            |      |         | ✓ | 0 | -1 |
| 11. อื่นๆ                                        |            |      |         | ✓ | 0 | -1 |

| • บัญชีประชาสัมพันธ์                    | ชัดเจน | เฉยๆ | ไม่ชัดเจน |   |   |    |
|-----------------------------------------|--------|------|-----------|---|---|----|
| 12. บัญชีประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ขั้นตอน |        |      |           | ✓ | 0 | -1 |

ภาณุวัฒน์

3

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเป็นข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ● ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่                | พอใจมาก | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก |   |   |    |
|-----------------------------------------------|---------|------|------|---------|------------|---|---|----|
| 13. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์/กรอกคำร้อง |         |      |      |         |            | / | 0 | -1 |
| 14. ส่วนโต๊ะกรอกคำร้อง                        |         |      |      |         |            | / | 0 | -1 |
| 15. ส่วนที่พักคอยรอรับบริการ                  |         |      |      |         |            | / | 0 | -1 |
| 16. จุดรับบริการ                              |         |      |      |         |            | / | 0 | -1 |

| ● ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่บริเวณทางเดิน   | พอใจมาก | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก |   |   |    |
|-----------------------------------------------|---------|------|------|---------|------------|---|---|----|
| 17. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์/กรอกคำร้อง |         |      |      |         |            | / | 0 | -1 |
| 18. ส่วนที่พักคอยรอรับบริการ                  |         |      |      |         |            | / | 0 | -1 |

| ● ความต่อเนื่องของจุดให้บริการ                    | พอใจมาก | พอใจ | ปานกลาง | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก |   |   |    |
|---------------------------------------------------|---------|------|---------|---------|------------|---|---|----|
| 19. ส่วนโถงทางเข้า ไปยัง → ส่วนประชาสัมพันธ์      |         |      |         |         |            | / | 0 | -1 |
| 20. ส่วนประชาสัมพันธ์ ไปยัง → ส่วนกรอกคำร้อง      |         |      |         |         |            | / | 0 | -1 |
| 21. ส่วนที่พักคอยรอรับบริการ ไปยัง → จุดรับบริการ |         |      |         |         |            | / | 0 | -1 |

| ● ความพึงพอใจต่อขนาดเครื่องเรือน | พอใจมาก | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก |   |   |    |
|----------------------------------|---------|------|------|---------|------------|---|---|----|
| 22. เก้าอี้พักคอยรอรับบริการ     |         |      |      |         |            | / | 0 | -1 |
| 23. เคาน์เตอร์กรอกเอกสารคำร้อง   |         |      |      |         |            | / | 0 | -1 |

| ● ความพึงพอใจต่อจำนวนเครื่องเรือน | พอใจมาก | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก |   |   |    |
|-----------------------------------|---------|------|------|---------|------------|---|---|----|
| 24. เก้าอี้พักคอยรอรับบริการ      |         |      |      |         |            | / | 0 | -1 |
| 25. เคาน์เตอร์กรอกเอกสารคำร้อง    |         |      |      |         |            | / | 0 | -1 |

4

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุปัญหาอุปสรรคในการให้บริการและรับบริการที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ

26. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการจัดสถานที่ส่วนบริการนักศึกษา

|                                     |   |    |
|-------------------------------------|---|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 0 | -1 |
|-------------------------------------|---|----|

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

ลงชื่อ ปิยะกุล ใจดี 12/5/64  
( รศ. ปิยะกุล ใจดี )  
ผู้ทรงคุณวุฒิ

ขอแสดงความขอบคุณอย่างยิ่ง

ลงชื่อ (นายสุวิทย์ สงค์อินทร์)  
นักวิจัย



(แบบแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อแบบสอบถาม)

คำชี้แจง : ขอให้ท่านได้กรุณาแสดงความคิดเห็นต่อแบบสอบถามตามระดับความคิดเห็นดังนี้  
ระดับ 1 เหมาะสม ระดับ 0 ไม่แน่ใจ ระดับ -1 ปรับปรุง โดยใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง ☐  
พร้อมทั้งเขียนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

### แบบสอบถามเจ้าหน้าที่สำนักงาน

แบบสอบถามเรื่อง : การจัดพื้นที่สำหรับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการและ  
งานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อ สํารวจข้อมูลการจัดสภาพแวดล้อมภายใน ส่วนสำนักงานและ  
ขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะนำไปใช้ เพื่อการวิจัยเท่านั้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ

กรุณาเติมคำในช่องว่าง และใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน  
มากที่สุด

1. อายุ.....ปี

|   |   |    |
|---|---|----|
| ✓ | 0 | -1 |
|---|---|----|

2. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

|   |   |    |
|---|---|----|
| ✓ | 0 | -1 |
|---|---|----|

3. ระดับการศึกษา

- ☐ อุดมปริญญา ปวส หรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่นๆไปคะระบุ.....

☐ ปริญญาโท

|   |   |    |
|---|---|----|
| ✓ | 0 | -1 |
|---|---|----|

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ ไม่เกิน 5,000 บาท ☐ 5,001-15,000 บาท  
☐ 15,001-25,000 บาท ☐ เกิน 25,000 บาท

|   |   |    |
|---|---|----|
| ✓ | ✓ | -1 |
|---|---|----|

2

5. ผ่านเนื้อหาที่ให้บริการประเภทใดในส่วนบริการประชาชน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

|   |   |    |
|---|---|----|
| ✓ | 0 | -1 |
|---|---|----|

## กลุ่มงานเลขานุการ

- ☐ งานสารบรรณ – รุขการ
- ☐ งานงบประมาณ การเงิน
- ☐ งานพัสดุ ครุภัณฑ์
- ☐ งานสภาวิชาการ/งานที่ประชุมคณะดี
- ☐ งานบริการคณบดี
- ☐ งานประชาสัมพันธ์

## กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ

- ☐ งานแผนแนวทางการศึกษา
- ☐ งานโครงการ
- ☐ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

## กลุ่มงานวิชาการ

- ☐ งานระเบียบ
- ☐ งานประมวลผล
- ☐ งานตารางสอน – ตารางสอบ
- ☐ งานหลักสูตร
- ☐ งานระเบียบประวัตินักศึกษา

- ☐ งานรับเข้านักศึกษาใหม่

- ☐ งานประกันคุณภาพ

- ☐ งานประเมินผล พัฒนาและปรับปรุง

ศูนย์ภาพ

## ตอนที่ 2 ความคิดเห็นด้านปัญหาอุปสรรคของการให้บริการ

คุณครูในเครือข่ายฯ / ในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| • ขนาดเขตพื้นที่                                | เป็นปัญหา | ไม่เป็นปัญหา |   |   |    |
|-------------------------------------------------|-----------|--------------|---|---|----|
| 6. ส่วนโครงการเข้าและประชาสัมพันธ์              |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 7. ส่วนได้ะปฏิบัติงาน                           |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 8. ห้องประชุม / ส่วนได้ะปฏิบัติผู้อำนวยการศูนย์ |           |              | ✓ | 0 | -1 |

| • ขนาดของทางเดิน                                 | เป็นปัญหา | ไม่เป็นปัญหา |   |   |    |
|--------------------------------------------------|-----------|--------------|---|---|----|
| 9. ส่วนโครงการเข้าและประชาสัมพันธ์               |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 10. ส่วนได้ะปฏิบัติงาน                           |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 11. ห้องประชุม / ส่วนได้ะปฏิบัติผู้อำนวยการศูนย์ |           |              | ✓ | 0 | -1 |

| • ความต่อเนื่องของจุดให้บริการ            | ไกลมาก<br>เป็นปัญหา | ใกล้มาก<br>ไม่เป็นปัญหา |   |   |    |
|-------------------------------------------|---------------------|-------------------------|---|---|----|
| 18. ส่วนโครงการเข้า ไปยัง ➡ ประชาสัมพันธ์ |                     |                         | ✓ | 0 | -1 |

3

|                                        |  |  |   |   |    |
|----------------------------------------|--|--|---|---|----|
| 19. ประชาสัมพันธ์ ไปยัง ➔ จุดให้บริการ |  |  | ✓ | 0 | -1 |
| 20. จุดให้บริการ ไปยัง ➔ ห้องประชุม    |  |  | ✓ | 0 | -1 |

| • รูปแบบเครื่องเรือน           | เป็นปัญหา | ไม่เป็นปัญหา |   |   |    |
|--------------------------------|-----------|--------------|---|---|----|
| 22. โต๊ะประชาสัมพันธ์          |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 23. โต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่    |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 24. โต๊ะหรือเคาน์เตอร์ชำระเงิน |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 25. เก้าอี้ทำงานของเจ้าหน้าที่ |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 26. โต๊ะประชุมในห้องประชุม     |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 27. เก้าอี้ในห้องประชุม        |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 28. ตู้เก็บเอกสาร              |           |              | ✓ | 0 | -1 |

| • ความพึงพอใจต่อขนาดของเครื่องเรือน | เป็นปัญหา | ไม่เป็นปัญหา |   |   |    |
|-------------------------------------|-----------|--------------|---|---|----|
| 29. โต๊ะประชาสัมพันธ์               |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 30. โต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่         |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 31. โต๊ะหรือเคาน์เตอร์ชำระเงิน      |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 32. เก้าอี้ทำงานของเจ้าหน้าที่      |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 33. โต๊ะประชุมในห้องประชุม          |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 34. เก้าอี้ในห้องประชุม             |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 35. ตู้เก็บเอกสาร                   |           |              | ✓ | 0 | -1 |

| • ขนาดของพื้นที่บริเวณรอบๆเครื่องเรือน          | เป็นปัญหา | ไม่เป็นปัญหา |   |   |    |
|-------------------------------------------------|-----------|--------------|---|---|----|
| 36. พื้นที่บริเวณรอบๆโต๊ะประชาสัมพันธ์          |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 37. พื้นที่บริเวณรอบๆเคาน์เตอร์ชำระเงิน         |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 38. พื้นที่บริเวณรอบๆโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่    |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 39. พื้นที่ว่างสำหรับเก้าอี้ทำงานของเจ้าหน้าที่ |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 40. พื้นที่ตู้เก็บเอกสาร                        |           |              | ✓ | 0 | -1 |

| • การถูกรบกวนขณะให้บริการปฏิบัติงาน                             | เป็นปัญหา | ไม่เป็นปัญหา |   |   |    |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|--------------|---|---|----|
| 41. ถูกรบกวนจากการได้ยินเสียงคนอื่นคุยใน                        |           |              | ✓ | 0 | -1 |
| 42. ถูกรบกวนจากเสียงโทรศัพท์ในเสียงเครื่อง<br>ถ่ายเอกสาร/T.V. ฯ |           |              | ✓ | 0 | -1 |



(แบบแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อแบบสอบถาม)

คำชี้แจง : ขอให้ท่านได้กรุณาแสดงความคิดเห็นต่อแบบสอบถามตามระดับความคิดเห็นดังนี้  
ระดับ 1 เหมาะสม ระดับ 0 ไม่แน่ใจ ระดับ -1 ปรับปรุง โดยใช้เครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง ☐  
พร้อมทั้งเขียนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

### แบบสอบถามนักศึกษา

แบบสอบถามเรื่อง : การจัดพื้นที่สำหรับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อ สํารวจข้อมูลการจัดสภาพแวดล้อมภายใน ส่วนสำนักงานและขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะนำไปใช้ เพื่อการวิจัยเท่านั้น.

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ

กรุณาเติมค่าในช่องว่าง และใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของ  
ท่านมากที่สุด

1. อายุ.....ปี

|   |   |    |
|---|---|----|
| ✓ | 0 | -1 |
|---|---|----|

2. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

|   |   |    |
|---|---|----|
| ✓ | 0 | -1 |
|---|---|----|

3. ระดับการศึกษา

|   |   |    |
|---|---|----|
| ✓ | 0 | -1 |
|---|---|----|

- ☐ ปริญญาตรี ปีที่ 1 ☐ ปริญญาตรี ปีที่ 2 ☐ ปริญญาตรี ปีที่ 3  
☐ ปริญญาตรี ปีที่ 4 ☐ มากกว่าปริญญาตรี ปีที่ 4 ☐ ปริญญาโท

4. คณะวิชา

|   |   |    |
|---|---|----|
| ✓ | 0 | -1 |
|---|---|----|

- ☐ วิศวกรรมศาสตร์ ☐ ศึกษาศาสตร์/อุตสาหกรรม  
☐ เทคโนโลยีการเกษตร ☐ ศิลปศาสตร์  
☐ อุตสาหกรรมสิ่งทอ ☐ บริหารธุรกิจ  
☐ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

2

5. ท่านได้ใช้บริการประเมินเทคโนโลยีในสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

|   |   |    |
|---|---|----|
| ✓ | 0 | -1 |
|---|---|----|

- |                                                                     |                                                          |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ค้นหาเรียนนักศึกษาใหม่                     | <input type="checkbox"/> ตรวจสอบวุฒิการศึกษานักศึกษาใหม่ |
| <input type="checkbox"/> ลงทะเบียนออนไลน์                           | <input type="checkbox"/> เติม ถอน รายวิชา                |
| <input type="checkbox"/> ลงทะเบียนเรียนข้ามสถานศึกษา                | <input type="checkbox"/> ขอเปลี่ยนกลุ่มเรียน             |
| <input type="checkbox"/> ขอโอนย้ายสาขา/คณะวิชา                      | <input type="checkbox"/> ขอวิชาสภาพ(กรณีไม่มีวิชาเรียน)  |
| <input type="checkbox"/> ตรวจสอบวุฒิการศึกษานักศึกษา                | <input type="checkbox"/> ขอลาพักการศึกษา                 |
| <input type="checkbox"/> ขอคืนสภาพนักศึกษา                          | <input type="checkbox"/> ขอกลับเข้าศึกษา                 |
| <input type="checkbox"/> ขอเปลี่ยนชื่อ - สกุล ทำบัตรนักศึกษา        | <input type="checkbox"/> ขอเรียนแทนรายวิชา F             |
| <input type="checkbox"/> ขอสำเร็จการศึกษา                           | <input type="checkbox"/> ขอโอนสิทธิสภาพ                  |
| <input type="checkbox"/> ขอวิชาสภาพพร้อมผลการเรียนรายวิชาไม่สมบูรณ์ |                                                          |
| <input type="checkbox"/> ขอเทียบโอนรายวิชา(สำหรับนักศึกษาแนวเข้า)   |                                                          |

## ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเป็นข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| • การดูแลกระบวนการทำงานกำลังดีอยู่แล้ว | ไม่ครบถ้วน | เฉยๆ | ครบถ้วน |   |   |    |
|----------------------------------------|------------|------|---------|---|---|----|
| 6. ดูครบถ้วนจากการได้ยินคนเป็นคู่กัน   |            |      |         | ✓ | 0 | -1 |

| • ความต้องการใช้บริการเครื่องอำนวยความสะดวกอื่นๆ | ไม่ต้องการ | เฉยๆ | ต้องการ |   |   |    |
|--------------------------------------------------|------------|------|---------|---|---|----|
| 7. ที่นั่งรอ                                     |            |      |         | ✓ | 0 | -1 |
| 8. น้ำดื่ม                                       |            |      |         | ✓ | 0 | -1 |
| 9. โทรศัพท์                                      |            |      |         | ✓ | 0 | -1 |
| 10. โต๊ะกรอกเอกสาร                               |            |      |         | ✓ | 0 | -1 |
| 11. อื่นๆ                                        |            |      |         | ✓ | 0 | -1 |

| • นโยบายประชาสัมพันธ์                    | ชัดเจน | เฉยๆ | ไม่ชัดเจน |   |   |    |
|------------------------------------------|--------|------|-----------|---|---|----|
| 12. นโยบายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ขั้นตอน |        |      |           | ✓ | 0 | -1 |

3

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเป็นข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ● ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่                | พอใจมาก | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก |   |   |    |
|-----------------------------------------------|---------|------|------|---------|------------|---|---|----|
| 13. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์/กรอกคำร้อง |         |      |      |         |            | ✓ | 0 | -1 |
| 14. ส่วนใต้กรอกคำร้อง                         |         |      |      |         |            | ✓ | 0 | -1 |
| 15. ส่วนที่พักคอยรอรับบริการ                  |         |      |      |         |            | ✓ | 0 | -1 |
| 16. จุดรับบริการ                              |         |      |      |         |            | ✓ | 0 | -1 |

| ● ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่บริเวณทางเดิน   | พอใจมาก | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก |   |   |    |
|-----------------------------------------------|---------|------|------|---------|------------|---|---|----|
| 17. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์/กรอกคำร้อง |         |      |      |         |            | ✓ | 0 | -1 |
| 18. ส่วนที่พักคอยรอรับบริการ                  |         |      |      |         |            | ✓ |   |    |

| ● ความต่อเนื่องของจุดให้บริการ                    | ใกล้มาก | ใกล้ | ปานกลาง | ไกล | ไกลมาก |   |   |    |
|---------------------------------------------------|---------|------|---------|-----|--------|---|---|----|
| 19. ส่วนโถงทางเข้า ไปยัง → ส่วนประชาสัมพันธ์      |         |      |         |     |        | ✓ | 0 | -1 |
| 20. ส่วนประชาสัมพันธ์ ไปยัง → ส่วนกรอกคำร้อง      |         |      |         |     |        | ✓ | 0 | -1 |
| 21. ส่วนที่พักคอยรอรับบริการ ไปยัง → จุดรับบริการ |         |      |         |     |        | ✓ | 0 | -1 |

| ● ความพึงพอใจต่อขนาดเคาน์เตอร์ | พอใจมาก | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก |   |   |    |
|--------------------------------|---------|------|------|---------|------------|---|---|----|
| 22. เคาน์เตอร์คอยรอรับบริการ   |         |      |      |         |            | ✓ | 0 | -1 |
| 23. เคาน์เตอร์กรอกเอกสารคำร้อง |         |      |      |         |            | ✓ | 0 | -1 |

| ● ความพึงพอใจต่อจำนวนเครื่องเรือน | พอใจมาก | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก |   |   |    |
|-----------------------------------|---------|------|------|---------|------------|---|---|----|
| 24. เก้าอี้พักคอยรอรับบริการ      |         |      |      |         |            | ✓ | 0 | -1 |
| 25. เคาน์เตอร์กรอกเอกสารคำร้อง    |         |      |      |         |            | ✓ | 0 | -1 |

4

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุปัญหาอุปสรรคในการให้บริการและรับบริการที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ

26. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการจัดสถานที่ส่วนบริการนักศึกษา

|   |   |    |
|---|---|----|
| ✓ | 0 | -1 |
|---|---|----|

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

ลงชื่อ

ดร. วรรณดี ใจงาม

ตำแหน่งผู้อำนวยการกองบริหารและพัฒนาคุณภาพชีวิต

กองบริหารและพัฒนาคุณภาพชีวิต สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ขอแสดงความขอบคุณอย่างยิ่ง

ลงชื่อ

(นางสุวิยา สงค์อินทร์)

นักวิจัย



ภาคผนวก จ.ตารางระดับความพึงพอใจของนักศึกษา



## ภาคผนวก

ตารางที่ ผ1 ระดับความพึงพอใจต่อการถูกรบกวนจากการได้ยินคนอื่นคุยกัน

| ถูกรบกวนจากการได้ยินคนอื่นคุยกัน | การถูกรบกวน | จำนวน (n) | ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ | ค่าเบี่ยงเบน SD | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------|-------------|-----------|---------------------|-----------------|------------------|
|                                  | รบกวน       | 35        | 2.21                | 0.583           | พอใช้            |
|                                  | เฉยๆ        | 247       |                     |                 |                  |
|                                  | ไม่รบกวน    | 118       |                     |                 |                  |
|                                  | รวม         | 400       |                     |                 |                  |

ตารางที่ ผ2 ระดับความพึงพอใจต่อความต้องการใช้บริการเครื่องอำนวยความสะดวก

| ความต้องการใช้บริการเครื่องอำนวยความสะดวก | ความต้องการ | จำนวน (n) | ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ | ค่าเบี่ยงเบน SD | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------|-------------|-----------|---------------------|-----------------|------------------|
| ที่นั่งรอ                                 | ต้องการ     | 168       | 1.70                | 0.669           | พอใช้            |
|                                           | เฉยๆ        | 185       |                     |                 |                  |
|                                           | ไม่ต้องการ  | 47        |                     |                 |                  |
|                                           | รวม         | 400       |                     |                 |                  |
| น้ำดื่ม                                   | ต้องการ     | 171       | 1.69                | 0.677           | พอใช้            |
|                                           | เฉยๆ        | 180       |                     |                 |                  |
|                                           | ไม่ต้องการ  | 49        |                     |                 |                  |
|                                           | รวม         | 400       |                     |                 |                  |
| โทรทัศน์                                  | ต้องการ     | 132       | 1.85                | 0.697           | พอใช้            |
|                                           | เฉยๆ        | 197       |                     |                 |                  |
|                                           | ไม่ต้องการ  | 71        |                     |                 |                  |
|                                           | รวม         | 400       |                     |                 |                  |
| โต๊ะกรอกเอกสาร                            | ต้องการ     | 250       | 1.46                | 0.652           | ไม่ดี            |
|                                           | เฉยๆ        | 115       |                     |                 |                  |
|                                           | ไม่ต้องการ  | 35        |                     |                 |                  |
|                                           | รวม         | 400       |                     |                 |                  |

ตารางที่ ๘2 ระดับความพึงพอใจต่อความต้องการใช้บริการเครื่องอำนวยความสะดวก(ต่อ)

| ความต้องการใช้บริการเครื่อง<br>อำนวยความสะดวก | ความต้องการ | จำนวน<br>(n) | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{x}$ | ค่า<br>เบี่ยงเบน<br>SD | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|-----------------------------------------------|-------------|--------------|------------------------|------------------------|----------------------|
| ถึงชยะ                                        | ต้องการ     | 194          | 1.64                   | 0.688                  | ไม่ดี                |
|                                               | เฉยๆ        | 158          |                        |                        |                      |
|                                               | ไม่ต้องการ  | 48           |                        |                        |                      |
|                                               | รวม         | 400          |                        |                        |                      |

ตารางที่ ๘3 ระดับความพึงพอใจต่อป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ขั้นตอนการขอรับบริการ

| ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ<br>ขั้นตอนการขอรับบริการ | ความต้องการ | จำนวน<br>(n) | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{x}$ | ค่า<br>เบี่ยงเบน<br>SD | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------|-------------|--------------|------------------------|------------------------|----------------------|
|                                                     | ไม่ชัดเจน   | 57           | 2.26                   | 0.707                  | ดีมาก                |
|                                                     | เฉยๆ        | 185          |                        |                        |                      |
|                                                     | ชัดเจน      | 158          |                        |                        |                      |
|                                                     | รวม         | 400          |                        |                        |                      |

ตารางที่ ๘4 ระดับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่บริการ

| ความพึงพอใจต่อขนาดของ<br>พื้นที่บริการ | ความพึงพอใจ | จำนวน<br>(n) | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{x}$ | ค่า<br>เบี่ยงเบน<br>SD | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|----------------------------------------|-------------|--------------|------------------------|------------------------|----------------------|
| ส่วนโถงทางเข้าและ<br>ประชาสัมพันธ์     | ไม่พอใจมาก  | 3            | 3.69                   | 0.715                  | มาก                  |
|                                        | ไม่พอใจ     | 13           |                        |                        |                      |
|                                        | เฉยๆ        | 127          |                        |                        |                      |
|                                        | พอใจ        | 220          |                        |                        |                      |
|                                        | พอใจมาก     | 37           |                        |                        |                      |
|                                        | รวม         | 400          |                        |                        |                      |
| ส่วนโต๊ะกรอกคำร้อง                     | ไม่พอใจมาก  | 4            | 3.48                   | 0.822                  | มาก                  |
|                                        | ไม่พอใจ     | 42           |                        |                        |                      |
|                                        | เฉยๆ        | 144          |                        |                        |                      |
|                                        | พอใจ        | 179          |                        |                        |                      |
|                                        | พอใจมาก     | 31           |                        |                        |                      |
|                                        | รวม         | 400          |                        |                        |                      |

ตารางที่ ๘4 ระดับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่บริการ(ต่อ)

| ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่บริการ | ความพึงพอใจ | จำนวน (n) | ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ | ค่าเบี่ยงเบน SD | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------|-------------|-----------|---------------------|-----------------|------------------|
| ส่วนที่พักคอยรอรับบริการ           | ไม่พอใจมาก  | 5         | 3.52                | 0.852           | มาก              |
|                                    | ไม่พอใจ     | 38        |                     |                 |                  |
|                                    | เฉยๆ        | 144       |                     |                 |                  |
|                                    | พอใจ        | 171       |                     |                 |                  |
|                                    | พอใจมาก     | 42        |                     |                 |                  |
|                                    | รวม         | 400       |                     |                 |                  |
| จุดรับบริการ                       | ไม่พอใจมาก  | 4         | 3.68                | 0.767           | มาก              |
|                                    | ไม่พอใจ     | 16        |                     |                 |                  |
|                                    | เฉยๆ        | 129       |                     |                 |                  |
|                                    | พอใจ        | 205       |                     |                 |                  |
|                                    | พอใจมาก     | 46        |                     |                 |                  |
|                                    | รวม         | 400       |                     |                 |                  |

ตารางที่ ๘5 ระดับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่ทางเดิน

| ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่ทางเดิน       | ความพึงพอใจ | จำนวน (n) | ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ | ค่าเบี่ยงเบน SD | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------|-------------|-----------|---------------------|-----------------|------------------|
| ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์/กรอกคำร้อง | ไม่พอใจมาก  | 5         | 3.65                | 0.731           | มาก              |
|                                           | ไม่พอใจ     | 11        |                     |                 |                  |
|                                           | เฉยๆ        | 139       |                     |                 |                  |
|                                           | พอใจ        | 210       |                     |                 |                  |
|                                           | พอใจมาก     | 35        |                     |                 |                  |
|                                           | รวม         | 400       |                     |                 |                  |
| ส่วนที่พักคอยรอรับบริการ                  | ไม่พอใจมาก  | 6         | 3.60                | 0.789           | มาก              |
|                                           | ไม่พอใจ     | 21        |                     |                 |                  |
|                                           | เฉยๆ        | 138       |                     |                 |                  |
|                                           | พอใจ        | 198       |                     |                 |                  |
|                                           | พอใจมาก     | 37        |                     |                 |                  |
|                                           | รวม         | 400       |                     |                 |                  |

ตารางที่ ๘6 ระดับความพึงพอใจต่อความต่อเนื่องของจุดให้บริการ

| ความต่อเนื่องของจุดให้บริการ                 | ความพึงพอใจ | จำนวน<br>(n) | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{x}$ | ค่าเบี่ยงเบน<br>SD | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|----------------------------------------------|-------------|--------------|------------------------|--------------------|----------------------|
| ส่วนโถงทางเข้า ไปยังส่วน<br>ประชาสัมพันธ์    | ไกลมาก      | 6            | 3.46                   | 0.735              | มาก                  |
|                                              | ไกล         | 12           |                        |                    |                      |
|                                              | ปานกลาง     | 201          |                        |                    |                      |
|                                              | ใกล้        | 153          |                        |                    |                      |
|                                              | ใกล้มาก     | 28           |                        |                    |                      |
|                                              | รวม         | 400          |                        |                    |                      |
| ส่วนประชาสัมพันธ์ ไปยังส่วน<br>กรอกคำร้อง    | ไกลมาก      | 5            | 3.51                   | 0.739              | มาก                  |
|                                              | ไกล         | 9            |                        |                    |                      |
|                                              | ปานกลาง     | 199          |                        |                    |                      |
|                                              | ใกล้        | 152          |                        |                    |                      |
|                                              | ใกล้มาก     | 35           |                        |                    |                      |
|                                              | รวม         | 400          |                        |                    |                      |
| ส่วนที่פקคอยรรับบริการ ไป<br>ยังจุดรับบริการ | ไกลมาก      | 6            | 3.53                   | 0.762              | มาก                  |
|                                              | ไกล         | 9            |                        |                    |                      |
|                                              | ปานกลาง     | 190          |                        |                    |                      |
|                                              | ใกล้        | 156          |                        |                    |                      |
|                                              | ใกล้มาก     | 39           |                        |                    |                      |
|                                              | รวม         | 400          |                        |                    |                      |

ตารางที่ ๘7 ระดับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อขนาดเครื่องเรือน

| ความพึงพอใจต่อขนาดเครื่องเรือน | ความพึงพอใจ | จำนวน<br>(n) | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{x}$ | ค่าเบี่ยงเบน<br>SD | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|--------------------------------|-------------|--------------|------------------------|--------------------|----------------------|
| เก้าอี้พักคอยรรับบริการ        | ไม่พอใจมาก  | 4            | 3.57                   | 0.789              | มาก                  |
|                                | ไม่พอใจ     | 33           |                        |                    |                      |
|                                | เฉยๆ        | 126          |                        |                    |                      |
|                                | พอใจ        | 208          |                        |                    |                      |
|                                | พอใจมาก     | 29           |                        |                    |                      |
|                                | รวม         | 400          |                        |                    |                      |

ตารางที่ ๗7 ระดับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อขนาดเครื่องเรือน(ต่อ)

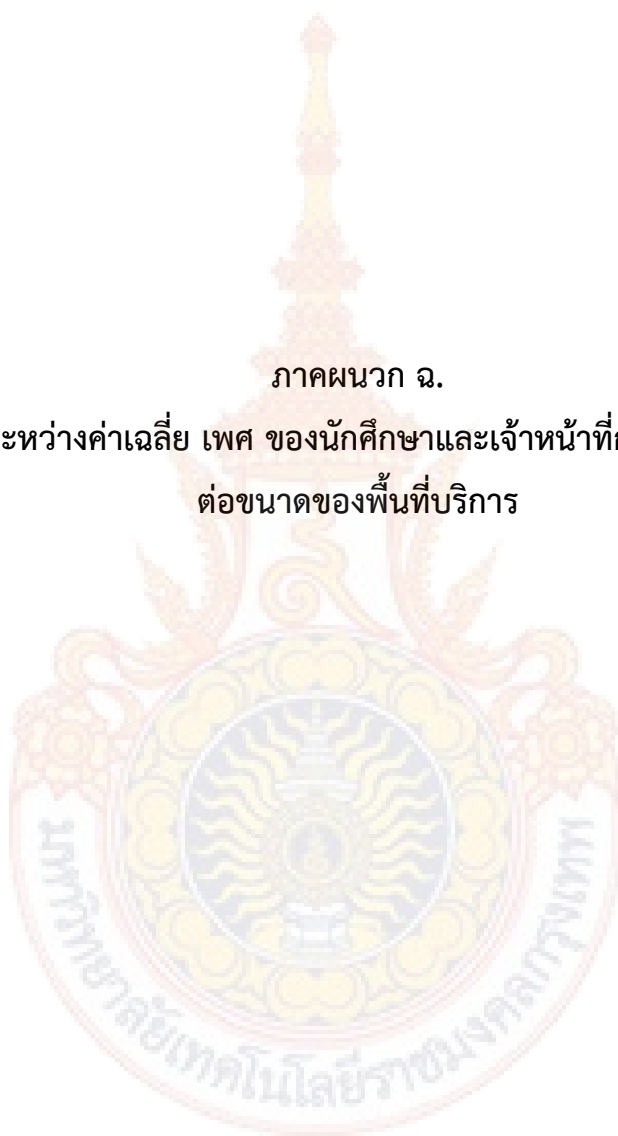
| ความพึงพอใจต่อขนาดเครื่องเรือน | ความพึงพอใจ | จำนวน<br>(n) | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{x}$ | ค่าเบี่ยงเบน<br>SD | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|--------------------------------|-------------|--------------|------------------------|--------------------|----------------------|
| เคาน์เตอร์กรอกเอกสารคำร้อง     | ไม่พอใจมาก  | 3            | 3.57                   | 0.766              | มาก                  |
|                                | ไม่พอใจ     | 24           |                        |                    |                      |
|                                | เฉยๆ        | 150          |                        |                    |                      |
|                                | พอใจ        | 188          |                        |                    |                      |
|                                | พอใจมาก     | 35           |                        |                    |                      |
|                                | รวม         | 400          |                        |                    |                      |

ตารางที่ ๗8 ระดับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อจำนวนเครื่องเรือน

| ความพึงพอใจต่อจำนวนเครื่องเรือน | ความพึงพอใจ | จำนวน<br>(n) | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{x}$ | ค่าเบี่ยงเบน<br>SD | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|---------------------------------|-------------|--------------|------------------------|--------------------|----------------------|
| เก้าอี้พักคอยรอรับบริการ        | ไม่พอใจมาก  | 4            | 3.57                   | 0.825              | มาก                  |
|                                 | ไม่พอใจ     | 35           |                        |                    |                      |
|                                 | เฉยๆ        | 129          |                        |                    |                      |
|                                 | พอใจ        | 192          |                        |                    |                      |
|                                 | พอใจมาก     | 40           |                        |                    |                      |
|                                 | รวม         | 400          |                        |                    |                      |
| เคาน์เตอร์กรอกเอกสารคำร้อง      | ไม่พอใจมาก  | 5            | 3.56                   | 0.82               | มาก                  |
|                                 | ไม่พอใจ     | 33           |                        |                    |                      |
|                                 | เฉยๆ        | 132          |                        |                    |                      |
|                                 | พอใจ        | 193          |                        |                    |                      |
|                                 | พอใจมาก     | 37           |                        |                    |                      |
|                                 | รวม         | 400          |                        |                    |                      |

ภาคผนวก ฉ.

ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย เพศ ของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่กับระดับความพึงพอใจ  
ต่อขนาดของพื้นที่บริการ



## นักศึกษา

ค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย เพศ ชาย หญิง ต่อความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่

Group Statistics

|                                                                               | เพศ  | N   | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|-------------------------------------------------------------------------------|------|-----|------|----------------|-----------------|
| ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่ ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์                   | ชาย  | 172 | 3.75 | .726           | .055            |
|                                                                               | หญิง | 228 | 3.64 | .704           | .047            |
| ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่ ส่วนโถงกรอกคำร้อง                                | ชาย  | 172 | 3.55 | .797           | .061            |
|                                                                               | หญิง | 228 | 3.42 | .838           | .056            |
| ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่ ส่วนที่พักคอยรอรับบริการ                         | ชาย  | 172 | 3.59 | .878           | .067            |
|                                                                               | หญิง | 228 | 3.46 | .831           | .055            |
| ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่ จุดรับบริการ                                     | ชาย  | 172 | 3.78 | .722           | .055            |
|                                                                               | หญิง | 228 | 3.61 | .792           | .052            |
| ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่ทางเดิน ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์/กรอกคำร้อง | ชาย  | 172 | 3.78 | .771           | .059            |
|                                                                               | หญิง | 228 | 3.55 | .685           | .045            |
| ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่ทางเดิน ส่วนที่พักคอยรอรับบริการ                  | ชาย  | 172 | 3.67 | .864           | .066            |
|                                                                               | หญิง | 228 | 3.54 | .723           | .048            |

### Independent Samples Test

|                                                             |                             | Levene's Test for Equality of Variances |      | t-test for Equality of Means |         |                 |                 |                       |                                           |       |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------|------|------------------------------|---------|-----------------|-----------------|-----------------------|-------------------------------------------|-------|
|                                                             |                             | F                                       | Sig. | t                            | df      | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference |       |
|                                                             |                             |                                         |      |                              |         |                 |                 |                       | Lower                                     | Upper |
| ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่ ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ | Equal variances assumed     | .192                                    | .662 | 1.521                        | 398     | .129            | .110            | .072                  | -.032                                     | .251  |
|                                                             | Equal variances not assumed |                                         |      | 1.514                        | 362.179 | .131            | .110            | .072                  | -.033                                     | .252  |
| ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่ ส่วนโต๊ะกรอกคำร้อง             | Equal variances assumed     | .655                                    | .419 | 1.584                        | 398     | .114            | .131            | .083                  | -.032                                     | .294  |
|                                                             | Equal variances not assumed |                                         |      | 1.595                        | 377.575 | .112            | .131            | .082                  | -.031                                     | .293  |
| ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่ ส่วนที่פקคอยรอรับบริการ        | Equal variances assumed     | .523                                    | .470 | 1.423                        | 398     | .156            | .122            | .086                  | -.047                                     | .291  |
|                                                             | Equal variances not assumed |                                         |      | 1.412                        | 357.372 | .159            | .122            | .087                  | -.048                                     | .293  |

|                                                                               |                             |       |      |       |         |      |      |      |       |      |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------|------|-------|---------|------|------|------|-------|------|
| ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่ จุฬารับบริการ                                    | Equal variances assumed     | 5.868 | .016 | 2.332 | 398     | .020 | .180 | .077 | .028  | .331 |
|                                                                               | Equal variances not assumed |       |      | 2.363 | 384.119 | .019 | .180 | .076 | .030  | .329 |
| ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่ทางเดิน ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์/กรอกคำร้อง | Equal variances assumed     | .190  | .664 | 3.161 | 398     | .002 | .231 | .073 | .087  | .374 |
|                                                                               | Equal variances not assumed |       |      | 3.109 | 343.529 | .002 | .231 | .074 | .085  | .377 |
| ความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่ทางเดิน ส่วนที่พักคอยรอรับบริการ                  | Equal variances assumed     | 2.435 | .119 | 1.698 | 398     | .090 | .135 | .079 | -.021 | .291 |
|                                                                               | Equal variances not assumed |       |      | 1.656 | 329.891 | .099 | .135 | .081 | -.025 | .295 |

เจ้าหน้าที่

ค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย เพศ ชาย หญิง ต่อความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่

Group Statistics

|                                                            | เพศ  | N  | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|------------------------------------------------------------|------|----|------|----------------|-----------------|
| ขนาดของพื้นที่ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์               | ชาย  | 9  | .78  | .441           | .147            |
|                                                            | หญิง | 19 | .58  | .507           | .116            |
| ขนาดของพื้นที่ส่วนโต๊ะปฏิบัติงาน                           | ชาย  | 9  | .56  | .527           | .176            |
|                                                            | หญิง | 19 | .79  | .419           | .096            |
| ขนาดของพื้นที่ห้องประชุม / ส่วนโต๊ะปฏิบัติผู้อำนวยการศูนย์ | ชาย  | 9  | .56  | .527           | .176            |
|                                                            | หญิง | 19 | .58  | .507           | .116            |

|                                                            |                             | Levene's Test for Equality of Variances |      | t-test for Equality of Means |        |                 |                 |                       |                                           |       |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|-------------------------------------------|-------|
|                                                            |                             | F                                       | Sig. | t                            | df     | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference |       |
|                                                            |                             |                                         |      |                              |        |                 |                 |                       | Lower                                     | Upper |
| ขนาดของพื้นที่ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์               | Equal variances assumed     | 5.365                                   | .029 | 1.007                        | 26     | .323            | .199            | .197                  | -.207                                     | .605  |
|                                                            | Equal variances not assumed |                                         |      | 1.061                        | 18.025 | .303            | .199            | .187                  | -.195                                     | .593  |
| ขนาดของพื้นที่ส่วนโต๊ะปฏิบัติงาน                           | Equal variances assumed     | 3.810                                   | .062 | -1.271                       | 26     | .215            | -.234           | .184                  | -.612                                     | .144  |
|                                                            | Equal variances not assumed |                                         |      | -1.168                       | 12.986 | .264            | -.234           | .200                  | -.667                                     | .199  |
| ขนาดของพื้นที่ห้องประชุม / ส่วนโต๊ะปฏิบัติผู้อำนวยการศูนย์ | Equal variances assumed     | .044                                    | .835 | -.113                        | 26     | .911            | -.023           | .208                  | -.450                                     | .404  |
|                                                            | Equal variances not assumed |                                         |      | -.111                        | 15.255 | .913            | -.023           | .211                  | -.472                                     | .425  |

## ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ-นามสกุล** นายสุริยา สงค์อินทร์
- วัน/เดือน/ปีเกิด** 1 มิถุนายน 2513 ที่กรุงเทพมหานคร
- ที่อยู่** 63 ซอยรามคำแหง 139 ถนนสุขุมวิท 3 เขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร
- ประวัติการศึกษา** 2538 สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- ความชำนาญเฉพาะด้าน**
- 1.) การผลิตเฟอร์นิเจอร์
  - 2.) โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการออกแบบ
  - 3.) นวัตกรรมออกแบบตกแต่งภายใน
- ประสบการณ์การทำงานและผลงานวิจัย**
- พ.ศ.2538-2556 ตำแหน่งอาจารย์ผู้สอนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
  - ปัจจุบัน ตำแหน่งอาจารย์ผู้สอนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

