



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาปัญหา และความต้องการของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากร

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

โดย

นางสาวพัชณี ศรีคำสุข และ

นางสาวณัฏฐา แก้วเกษการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ประจำปีงบประมาณ 2555

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางจัดการของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาล บุคลากร และสิ่งที่มีผลกับสุขภาพจิตที่มาจากปัจจัยที่เป็นของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยทำการวิจัยด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 119 คน รวมแบบสอบถามได้จำนวน 119 คน จึงได้รับร้อยละ 100 ซึ่งข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยใช้วิธีทางสถิติคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอในรูปแบบตาราง ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัญหาที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาเล็กน้อยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงตามอันดับได้ดังนี้ ด้านบุคลากร และการดูแลของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ส่วนดัชนีภูมิทัศน์ หรือบริเวณพื้นที่ให้บริการพบเป็นปัญหาในระดับปานกลาง และมีผลพิจารณาถึงความจำเป็นขององค์กรพัฒนาการให้บริการด้านงานบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยแยกตามประเด็นความต้องการพบว่าการแต่งกายให้มีแบบฟอร์มกันเป็นความจำเป็นมากที่สุดตามลำดับ และการดูแลของเจ้าหน้าที่ การรายงานงาน การบริการจัดตั้งเป็นความจำเป็นรองลงมาที่สุด ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ การจัดอบรมเพื่อการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการเป็นความจำเป็นด้านคุณภาพของการให้บริการ และการจัดสรรพื้นที่ให้บริการพบเพียงพอ และสะดวกเป็นความจำเป็นรองลงมาที่สุดของด้านภูมิทัศน์หรือบริเวณพื้นที่ให้บริการ



## Abstract

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

## กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ ผู้มอบทุนอุดหนุน การ. นิตยา สันติวัฒนกุล มูลนิธิวัดเขา อิงสุวาลัย กรุงเทพมหานคร ผู้ทรงคุณวุฒิในการพิจารณาและคัดเลือกการวิจัย ซึ่งได้มอบประสบการณ์แห่งการทำให้วิจัย ได้ขยายไปสู่ข้อเสนอแนะ วิธีการในการสร้างเสริมองค์ความรู้ บทเรียนจากการวิจัย ให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือ ผู้มีผลงานวิชาการ วิจัย รวมทั้งยังได้สนับสนุนของนักวิจัยที่ดี

ขอขอบพระคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ได้เปิดโอกาสให้การสนับสนุนนักวิจัยมากขึ้นในการทำวิจัยสถาบัน และให้ทุนอุดหนุนงานวิจัย ในครั้งนี้

ขอขอบคุณบุคลากรทั้งส.ก.วิชาการ และสภามหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดงหลวงและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีทุกท่าน ที่อนุเคราะห์ให้ข้อมูลในการออกแบบสอบถามเพื่อเก็บประโยชน์ต่อการทำวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณ พี่ดา มาทอง และพี่น้องที่ไม่ได้ร่วมขบวนเสด็จ แม่คำน้ำ และเงินคำน้ำซึ่งใจในการทำให้ข้อเสนอแนะ

พัชณีย์ ศรีคำสุข และ  
นันทนา แก้วมาศสาร



## สารบัญ

|                                                                                                                  | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย                                                                                                  | ๙    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ                                                                                               | ๙    |
| กิตติกรรมประกาศ                                                                                                  | ๙    |
| สารบัญเรื่อง                                                                                                     | ๙    |
| สารบัญตาราง                                                                                                      | ๙    |
| สารบัญแผนภูมิ                                                                                                    | ๙    |
| บทที่ 1 บทนำ                                                                                                     | 1    |
| 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา                                                                                    | 1    |
| 1.2 วัตถุประสงค์                                                                                                 | 1    |
| 1.3 ขอบเขตของโครงการวิจัย                                                                                        | 2    |
| 1.4 ระยะเวลาที่คาดว่าจะได้รับ                                                                                    | 2    |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                                                           | 3    |
| 2.1 ทฤษฎี และแนวคิดด้านความต้องการของมนุษย์                                                                      | 3    |
| 2.2 ทฤษฎี และแนวคิดด้านการให้บริการ                                                                              | 6    |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย                                                                                       | 5    |
| 3.1 ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล                                                                                       | 5    |
| 3.2 ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล                                                                         | 6    |
| 3.3 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล                                                                                    | 6    |
| บทที่ 4 ผลการวิจัย                                                                                               | 7    |
| 4.1 ผลการศึกษาระดับที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล                                                                         | 7    |
| 4.2 ผลการศึกษาระดับที่ 2 ศึกษาระดับปัญหาที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากร                                       | 10   |
| 4.3 ผลการศึกษาระดับที่ 3 เรื่องลำดับปัญหาของการให้บริการด้านงานบุคลากร                                           | 11   |
| 4.4 ผลการศึกษาระดับที่ 4 ระยะเวลาที่ต้องการของการพัฒนางานการให้บริการด้านงานบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 11   |
| 4.5 ผลการศึกษาระดับที่ 5 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ                                                                | 13   |
| บทที่ 5 สรุป และวิจารณ์ผลการวิจัย                                                                                | 14   |
| 5.1 บทสรุป                                                                                                       | 16   |
| 5.2 ภาคผนวก                                                                                                      | 17   |
| 5.3 ประวัติและข้อมูล                                                                                             | 21   |

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนที่ 1 ของแบบสำรวจ และค่าเฉลี่ย ส่วนที่ 2 ของแบบสำรวจ ..... 10



## สารบัญแผนภูมิ

|                                                          | หน้า |
|----------------------------------------------------------|------|
| แผนภูมิที่ 1 แสดงจำนวนเทศบาลผู้ตอบแบบสอบถาม              | 7    |
| แผนภูมิที่ 2 แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม                  | 7    |
| แผนภูมิที่ 3 แสดงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม         | 11   |
| แผนภูมิที่ 4 แสดงรายได้เฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม          | 8    |
| แผนภูมิที่ 5 แสดงความคิดเห็นที่พึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม | 9    |



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความสำคัญ และที่มาของปัญหา

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (มจ.เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี) หน่วยงานสนับสนุน การดูแลแบบองค์รวม มีที่ ก.ศ. 2549 ซึ่งมีการวิจัยศึกษา ด้านการจัดการเรียนการสอนในสาขาวิชาชีววิทยาทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และจัดการเรียนการสอนใน สาขาพื้นฐานให้กับคณะต่าง ๆ โดยมีการทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการจัดการ ดำเนินงานแบบคณะจากสถาบันการศึกษา ต่างๆ ซึ่งส่งผลให้เกิดการขยายตัวของงานวิจัยทางชีววิทยาในการบริหารจัดการ การอยู่อย่างยั่งยืน การรวม การควบคุมกับบุคคลซึ่งมีจุดสนใจที่มีความหลากหลายในด้านต่างๆ อาทิเช่น เทคโนโลยี การศึกษา ภาษา วัฒนธรรม การศึกษา ความคิด ความสามารถ เศรษฐกิจ และสังคม เป็นต้น ดังนั้นใน กระบวนการทางความคิดและการแสดงออกของบุคคลจึงมีพฤติกรรม หรือการกระทำที่แสดง เกี่ยว ข้องกับปัจจัยที่ทำให้กลายพันธุ์ในสิ่งมีชีวิตจะเป็นส่วนหนึ่งของปัญหาในองค์กรทั้งระดับคณะฯ และนำไปสู่ระดับ มหาวิทยาลัย การศึกษาสหภาพแวดล้อมด้านความหลากหลายทางชีวภาพ เพื่อส่งเสริมความหลากหลายนี้ ให้นำไปสู่การพัฒนาองค์ความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งเกิดจากบุคลากรที่มีความหลากหลาย และมีความต้องการที่ หลากหลาย อาจส่งผลให้เกิดการเป็นจุดแข็งหรือความได้เปรียบในเชิงของการปรับตัวขององค์กรฯ ดังนั้น หน้าที่สำคัญประการหนึ่ง และมีความสำคัญของการดำเนินการด้านนี้

ดังนั้นการวางแผนด้านการจัดการบุคลากรในองค์กรของการวิจัยทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีความสำคัญและ ความต้องการจึงเป็นงานการวิจัยที่สำคัญ หรือความจำเป็นในการศึกษา จำเป็นจึงให้คณะฯ มีความสำคัญ และ ความรู้พื้นฐานเพื่อที่จะพัฒนาระบบวิจัยของบุคลากรในองค์กรเพื่อการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการดำเนินงาน และพัฒนาองค์กรต่อไป

#### 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาปัญหาของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีต่อการให้บริการด้านงาน บุคลากร

1.2.2 เพื่อศึกษาความต้องการของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีต่อการให้บริการ ด้านงานบุคลากร

1.2.3 เพื่อพัฒนาวิธีการในการดำเนินการด้านงานบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

### 1.3 ขอบเขตของโครงการวิจัย

1.3.1 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากรทางการศึกษา และบุคลากรสายสนับสนุนของคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

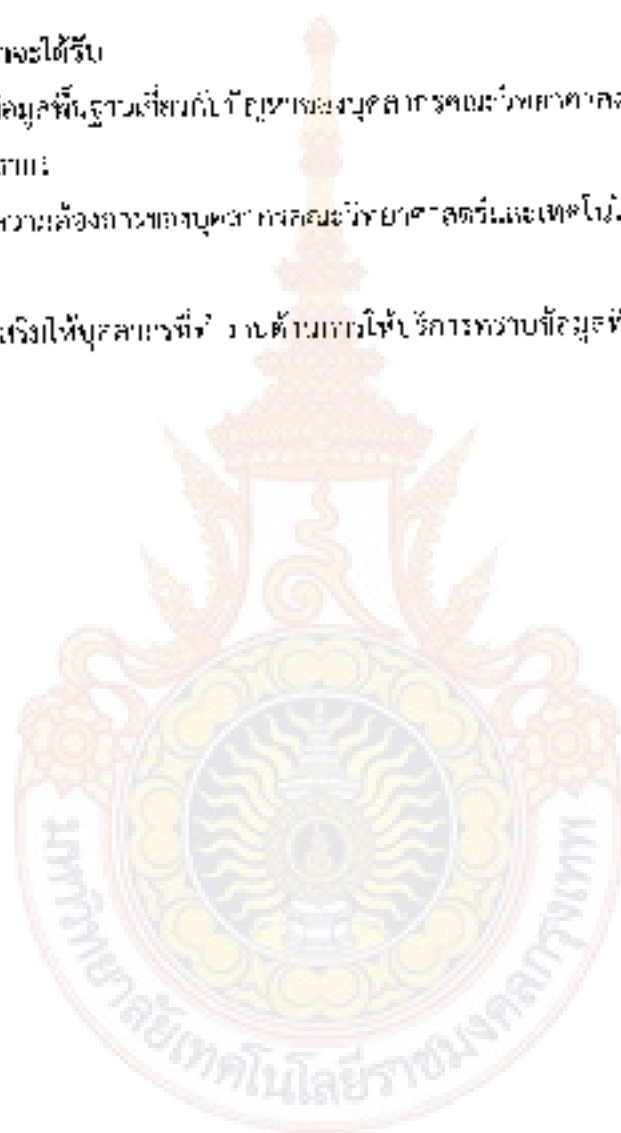
1.3.2 ตัวแปรที่ศึกษา คือ ปัญหา และความต้องการของบุคลากรสายสนับสนุน และเทคโนโลยีสารสนเทศที่คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความจำเป็นต้องดำเนินการด้านบุคลากร

### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับปัญหาของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากร

1.4.2 ทราบความต้องการของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากร

1.4.3 ได้ส่งเสริมให้บุคลากรที่ร่วมดำเนินการให้บริการทวนปัญหาที่เป็นจริงเพื่อพัฒนางานด้านการให้บริการ



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

"กองช่าง" มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยกันพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการแบบใดแบบหนึ่ง เช่น การรวมตัวกันของคนในสมัย ก่อนเพื่อการค้าถือว่าเป็นอาชญากรรม ซึ่งถ้าหากมีการรวมตัวในลักษณะนี้ก็จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ของคนในกลุ่ม โดยไม่เอาการรวมกลุ่มเป็นเครื่องมือในการกำหนดความสัมพันธ์ จนกลายมาเป็นรูปแบบขององค์กรในปัจจุบัน ที่เป็นการรวมตัวกันเพื่อให้เกิดผลประโยชน์ มากกว่าการที่รวมตัวกันโดยสัญชาตญาณของคนมนุษย์เอง

ระบบการบริหารงานบุคคล ประกอบด้วย (1) หน่วยงานต้นสังกัด และ (2) ระบบคุณธรรม โดยยึดหลักความเสมอภาค ความสามารถ และความมั่นคง โดยการจัดเป็นงานด้านการบริหารงานบุคคล จะต้องประกอบด้วย ๖ ขั้นตอนดังนี้ (1) การสรรหาบุคลากร (2) การคัดเลือกบุคลากร (3) การบรรจุบุคลากร (4) การพัฒนาบุคลากร (5) การประเมินผลปฏิบัติงานตามระดับชั้น (6) การกำหนดค่าตอบแทน และ (7) การเลิกจ้าง โดยการพัฒนามององค์กรที่ดีจำเป็นต้องมีการสร้างแรงจูงใจ และวินัยในการทำงานให้กับบุคลากร มีการวางแผนการปฏิบัติงาน จัดระเบียบองค์กร จัดตัวบุคคลให้เข้าทำงาน ขำรงขวัญ ใจรัก และส่งเสริมงาน รวมทั้งใช้การระดมสมอง และแก้ไขปรับปรุงงานที่เป็นประโยชน์บุคคล

#### 2.1 ทฤษฎี และแนวคิดด้านความต้องการของมนุษย์

มนุษย์เป็นศูนย์กลางของการพัฒนา กล่าวคือ ทั้งงานการต่างๆ ต้องเกิดจากการกระทำของมนุษย์ ซึ่งผลประโยชน์ของการพัฒนาจะเป็นของมนุษย์ ดังนั้นมนุษย์จึงมีความตระหนักรู้ถึงความสำคัญ และความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์และ เชน มนุษย์ต้องการสร้างสังคม เทคโนโลยี และสามารถแข่งขันได้ เพื่อส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของชีวิต (จากบุญมา สันติพิชญะ 2541)

อับราฮัม มาสโลว์ (1904) ได้พัฒนาทฤษฎีที่สำคัญแก่สังคมในด้านความต้องการของบุคคลว่ามีระดับความต้องการพื้นฐานถึงระดับสูงสุด 3 ประเภท คือ (1) บุคคลต้องการตนเองให้หลุดพ้นจากความทุกข์ (2) ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้น เบื้องต้นพื้นฐานถึงความต้องการขั้นสูง (3) เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะก้าวไปสู่ความต้องการระดับสูงต่อไป โดยแบ่งความต้องการออกเป็น 5 ชั้น ได้แก่

- 1) ความต้องการทางร่างกาย เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย ที่ทำงานที่สงบ และ
- 2) ความต้องการทางสอยคดีย หลังจากที่มีการงาน กาย ใจ ที่มั่นคง
- 3) ความต้องการทางสังคม ต้องการความรัก นิยมภาพ ความใกล้ชิด การยอมรับจากสังคม
- 4) ความต้องการเกียรติยศและชื่อเสียง ต้องการได้รับการยกย่อง ยกย่อง และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

- ๖) การพัฒนาขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่รับใช้พลเมืองเพื่อเริ่มเรื่องด้วยภาษาของตนเอง และภาษา  
บริการมาตรฐาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับใช้พลเมือง

## 2.2 ทฤษฎี และแนวคิดด้านการให้บริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์ (2530) ได้ให้คำนิยามของการให้บริการ คือ การจัดการวาง  
แบบ แผนการดำเนินการต่าง ๆ ที่จะให้บริการที่ครอบคลุมองค์ความรู้ องค์การ และบุคลากรในการ  
ปฏิบัติงาน (สว. วัชรวิทย์ (2540) กำหนดให้องค์ประกอบของการบริการประกอบด้วย (1) สภาพแวดล้อม  
ที่เหมาะสมซึ่งมีผลกระทบต่อการให้บริการ (2) การประชาสัมพันธ์ (3) การระดมทรัพยากร (4)  
พฤติกรรม และวิธีการบริการของผู้ให้บริการ นับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากที่สุด ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้อง  
คำนึงถึงจะต้องมีเทคนิคในการสื่อสารเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น ทัศนคติ  
หรือคำพูด น้ำเสียง การฟัง การตัดสินใจ การให้บริการที่ผู้รับบริการ การเขียน การใช้โทรศัพท์ (สำนักงาน  
ก.พ. 2547) ได้มีการระบุทฤษฎีสำคัญของการให้บริการดังนี้ คือ

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

ซึ่งจะส่งผลให้การบริการนั้นมีคุณภาพแก่การให้บริการ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่า  
คุณภาพของการให้บริการที่ดี คือ การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสารสะดวก ความสามารถในการ  
ให้บริการในงานบริการ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย และการตอบสนองต่อความต้องการ  
ของลูกค้า นับเป็นหัวใจสำคัญของงานด้านการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลไปถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการ  
โดยวิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526) ได้ให้คำนิยามของความพึงพอใจ คือ การให้ความสำคัญที่มีต่อบุคคลต่อ  
สภาพแวดล้อมซึ่งมีความแตกต่างกัน จึงมี (2529) ได้ค้นพบถึงความพึงพอใจกับ หรือพอใจ ตาม  
ความพอใจเมื่อได้รับการตอบสนองของความพึงพอใจทั้งทางวัตถุ และด้านจิตใจ ขลุ่ย จำปาศรี (2533)  
ให้ความนิยามของความพึงพอใจ คือ การได้บรรลุเป้าหมายที่ปรารถนาแสดงออกทางความรู้สึก สันติ  
ได้จากสภาพ คำพูด และการแสดงออก ซึ่งมีองค์ประกอบของความพึงพอใจคือ ด้านการรับรู้คุณค่าของ  
ผลิตภัณฑ์บริการ และการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอการบริการ (ฉบับจัดพิมพ์สม.พ. 2548)

### บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงพรรณนาเพื่อศึกษาปัญหา และหาแนวทางแก้ไขของบุคลากรและ  
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ในการให้บริการด้านงานบุคลากร  
โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

#### 3.1 ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล

3.1.1 ศึกษาเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง และกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

(1) กลุ่มเป้าหมายของการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ปี พ.ศ. 2555 จำนวน 115 คน

(2) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และตัวแปรตาม  
ได้แก่ ระดับปัญหาที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากร

#### 3.1.2 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และ  
สาขาวิชา มีจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ระดับปัญหาที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
ในประเด็นด้านบุคลากร และการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการ  
ให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านภูมิทัศน์/สิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ มีจำนวน 14 ข้อ

ตอนที่ 3 การเสนอแนะปัญหาของการให้บริการจากปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอ มีจำนวน 4  
ข้อ

ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิดโดยความต้องการของการพัฒนางานการให้บริการด้านงานบุคลากร  
ของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในด้านบุคลากรและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ  
ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านภูมิทัศน์ หรือสิ่งแวดล้อม  
ของการให้บริการ มีจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

กำหนดแบบ ระดับปัญหา ที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์และ  
เทคโนโลยี พ.ศ. 2555 ดังนี้

(1) ไม่พบปัญหา

(2) ระดับปัญหาน้อย

(3) ระดับปัญญาปานกลาง

(4) ระดับปัญญาเบา

3.1.3 นำเครื่องมือที่สร้างสมมติให้ผู้เขียนฯ ทุกระดับ 2 ท่าน และตอบด้วยผู้เขียนฯ ผู้เดียว  
ผู้เดียว และดำเนินการวัดและประเมินผล เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

3.1.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับจากการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้

### 3.2 ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

3.2.1 ดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน  
บุคลากรสายกลางและวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

3.2.2 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย

### 3.3 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.1 ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ตอบ

3.3.2 จำแนก และแจกแจงแบบสอบถามเป็นหมวดหมู่ตามสาขาวิชาภายในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

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

คะแนน 1.00 – 1.50 หมายถึง ไม่สนใจ

คะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย

คะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง

คะแนน 3.51 – 4.00 หมายถึง มาก

3.3.4 สรุปประเด็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการด้านอื่นๆ เพิ่มเติมจากแบบสอบถามและเปิด

3.3.5 จัดทำสรุปผลรายงานฉบับสมบูรณ์

## บทที่ 4 ผลการวิจัย

จากผลการศึกษารวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ และความต้องการของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีที่มีต่อการให้บริการด้านระบบสารสนเทศ การนำผลการศึกษารวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

### 4.1 ผลการศึกษาค้นคว้าตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

4.1.1 เพศ มีผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็น เพศชาย 58 คน และเพศหญิง 61 คน ซึ่งข้อมูลจากแผนภูมิที่ 1



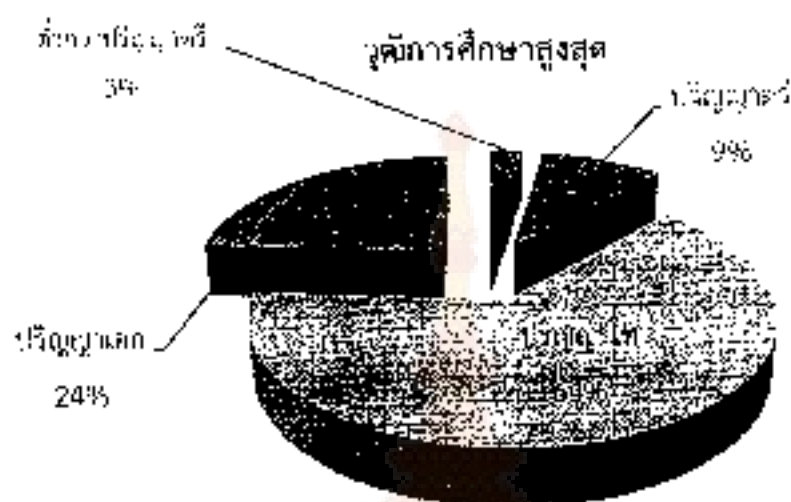
แผนภูมิที่ 1 แสดงจำนวนเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น อายุตั้งแต่ 20 - 30 ปี มีจำนวนผู้ตอบ 10 คน อายุตั้งแต่ 31 - 40 ปี มีจำนวนผู้ตอบ 64 คน อายุตั้งแต่ 41 - 50 ปี มีจำนวนผู้ตอบ 30 คน และอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวนผู้ตอบ 35 คน ซึ่งข้อมูลจากแผนภูมิที่ 2



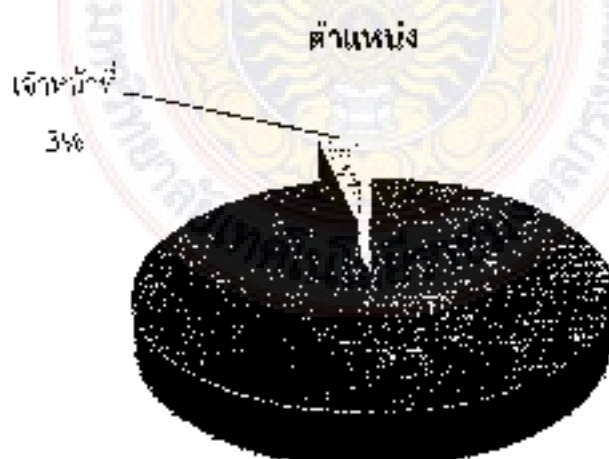
แผนภูมิที่ 2 แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.3 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกได้เป็นต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน ระดับ ปริญญาตรี จำนวน 11 คน ระดับ ปริญญาโท จำนวน 76 คน และระดับปริญญาเอก จำนวน 28 คน ซึ่งข้อมูลจากแผนภูมิที่ 3



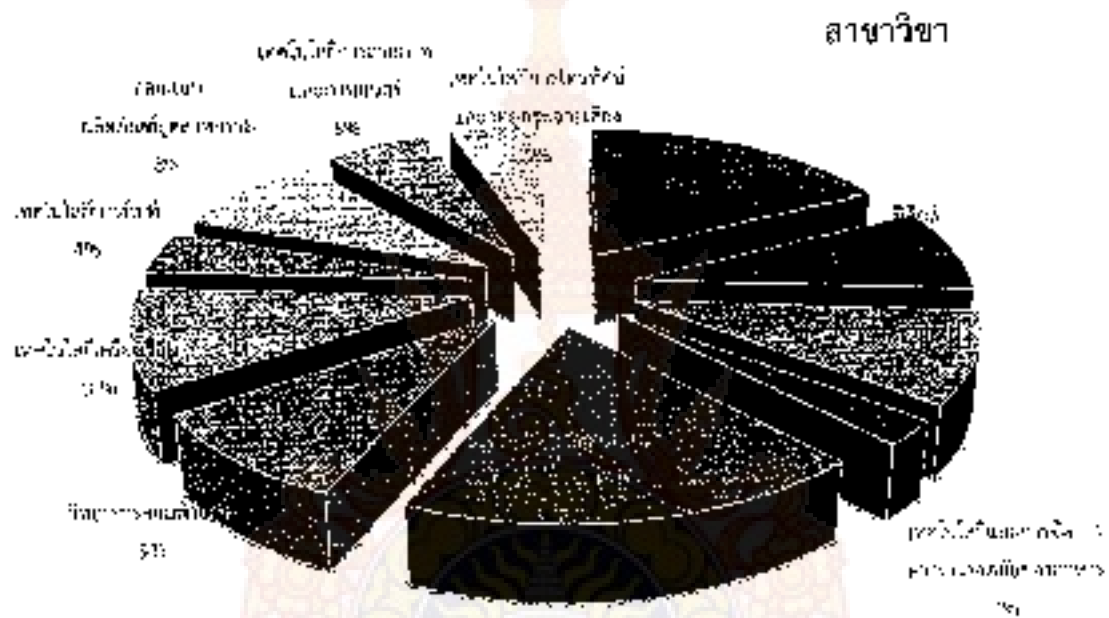
แผนภูมิที่ 3 แสดงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม.

4.1.4 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับอาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 113 คน และระดับเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1 คน ซึ่งข้อมูลจากแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 แสดงตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม.

4.1.5 สาขาวิชาที่สังกัดโรงเรียนผู้ด้อยด้อยโอกาส ได้แก่ สาขาวิชาเคมี จำนวน 21 คน สาขาวิชาฟิสิกส์ จำนวน 10 คน สาขาวิชาชีววิทยา จำนวน 11 คน สาขาวิชาเทคโนโลยีและการจัดการอาคารเรียนและอาคารสถานที่ จำนวน 3 คน สาขาวิชาคณิตศาสตร์ จำนวน 22 คน สาขาวิชาวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ จำนวน 11 คน สาขาวิชาเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม จำนวน 12 คน สาขาวิชาเทคโนโลยีการพิมพ์ จำนวน 5 คน สาขาวิชาออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จำนวน 10 คน สาขาวิชาเทคโนโลยีการถ่ายภาพและภาพยนตร์ จำนวน 7 คน และสาขาวิชาเทคโนโลยีการออกแบบและวิศวกรรมเครื่องกล จำนวน 6 คน ดังข้อมูลจากแผนภูมิที่ 5



แผนภูมิที่ 5 แสดงสาขาวิชาที่สังกัดโรงเรียนผู้ด้อยด้อยโอกาส

#### 4.2 ผลการศึกษาคำตอบที่ 2 ศึกษาระดับปัญหาที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากร

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลสัมฤทธิ์ของคะแนนระดับปัญหา

| ประเด็นปัญหา                                                       | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{x}$ ) | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(S.D.) | แปลความ       |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|---------------|
| <b>1. ด้านบุคลิกภาพ และการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ต่อผู้ให้บริการ</b> |                            |                                   |               |
| 1.1 การยิ้มแย้ม ยืนตัวให้บริการ                                    | 1.73                       | 0.94                              | ปัญหาเล็กน้อย |
| 1.2 การพูดจา คุยกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ                       | 1.73                       | 0.82                              | ปัญหาเล็กน้อย |
| 1.3 การแต่งกายเหมาะสม                                              | 1.66                       | 0.86                              | ปัญหาเล็กน้อย |
| 1.4 การพูดจา ไพเราะ สุภาพ                                          | 1.53                       | 0.72                              | ปัญหาเล็กน้อย |
| 1.5 การสื่อสารที่ใช้สิ่งตรงกันกับผู้รับบริการ                      | 1.61                       | 0.63                              | ปัญหาเล็กน้อย |
| <b>2. ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ</b>                           |                            |                                   |               |
| 2.1 ความรวดเร็วในการทำงาน                                          | 2.16                       | 0.78                              | ปัญหาน้อย     |
| 2.2 การอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ                               | 1.89                       | 0.87                              | ปัญหาน้อย     |
| 2.3 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ                                 | 1.86                       | 0.87                              | ปัญหาน้อย     |
| <b>3. ด้านคุณภาพของการให้บริการ</b>                                |                            |                                   |               |
| 3.1 การแก้ไขปัญหาข้อสงสัยที่ถูกต้อง                                | 2.15                       | 0.65                              | ปัญหาน้อย     |
| 3.2 ความพยายามแก้ไขข้อบกพร่องให้ผู้รับบริการอย่างเต็มที่           | 2.32                       | 0.67                              | ปัญหาน้อย     |
| 3.3 มีความรอบรู้ในงาน                                              | 2.11                       | 0.85                              | ปัญหาน้อย     |
| <b>4. ด้านภูมิทัศน์ หรือบริเวณพื้นที่ให้บริการ</b>                 |                            |                                   |               |
| 4.1 ที่ตั้งของตำแหน่งการให้บริการแยกส่วนจากฝ่ายต่างๆ               | 2.67                       | 0.97                              | ปัญหาน้อย     |
| 4.2 พื้นที่ให้บริการมีเพียงพอ                                      | 2.61                       | 1.01                              | ปัญหามากน้อย  |
| 4.3 สิ่งอำนวยความสะดวก                                             | 2.26                       | 0.94                              | ปัญหาน้อย     |

หมายเหตุ: เกณฑ์ระดับปัญหาจากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

4.3 ผลการศึกษาตอนที่ 3 เรียงลำดับปัญหาของการให้บริการด้านงานบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีตามระดับปัญหาจากมากไปหาน้อยที่สุด พบว่ามีผลการศึกษาดังนี้

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

ระดับปัญหาที่พบปานกลาง (ลำดับที่ 2) เรียงจากค่าความถี่ของการให้คะแนนจากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ด้านคุณภาพของการให้บริการ มีผู้ตอบจำนวน 58 คน ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ มีผู้ตอบจำนวน 36 คน ด้านบุคลากรและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ มีผู้ตอบจำนวน 15 คน และด้านภูมิทัศน์ หรือบริเวณพื้นที่ให้บริการ มีผู้ตอบจำนวน 9 คน

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

ระดับไม่มีพบปัญหา (ลำดับที่ 4) เรียงจากค่าความถี่ของการให้คะแนนจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านบุคลากรและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ มีผู้ตอบจำนวน 50 คน ด้านภูมิทัศน์ หรือบริเวณพื้นที่ให้บริการ มีผู้ตอบจำนวน 30 คน ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ มีผู้ตอบจำนวน 14 คน และด้านคุณภาพของการให้บริการ มีผู้ตอบจำนวน 11 คน

4.4 ผลการศึกษาตอนที่ 4 ระบุความต้งยของการพัฒนางานการให้บริการด้านงานบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สามารถมองเป็นประเด็นตามความต้งยการได้ดังนี้

4.4.1 ด้านบุคลากรและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ

4.4.1.1 เจ้าหน้าที่ไม่ไหวตัวขณะสัมภาษณ์ ไม่มีการซักถามเพิ่ม ควรตั้งเกณฑ์ให้มีแบบฟอร์มแน่นอนกัน

4.4.1.2 เพิ่มประสิทธิภาพด้านความรวดเร็วของการให้บริการให้มากขึ้น

4.4.1.3 เจ้าหน้าที่ไม่สนใจที่จะมีปัญหาคือไม่สนใจ จะคิดจะให้แบบสอบถามในงานที่งานกันที่ทำงาน

4.4.1.4 ควรเข้มแข็ง แกร่งใจ ซักถามผู้รับบริการ ควรแสดงออกถึงการพร้อมให้บริการโดยการแสวงหาการกระตือรือร้น

4.4.1.5 ควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้านการประชาสัมพันธ์

4.4.1.6 มีบุคลากรที่ อึดอัดใจที่ดี มีความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับบริการทุกงานอย่างเท่าเทียม

๓.๔.๒ ๕. การเข้าถึงข้อมูล และสิทธิในการใช้ข้อมูล

42 | ការវិវាទអំពីការកែប្រែ

๕.๔.2.2 กำหนดกรอบธุรกิจและภาพลักษณ์ (บิ๊กราย) ในแต่ละเรื่อง เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึง (ความหมาย) / ผลลัพธ์ ได้จัดทำเป็นแบบปฏิบัติงาน

๔.๕.๖.๓ การจัดการศึกษาของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามข้อ ๔.๕.๖.๑ ที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการ

๔.๔.๖.๓. ควรพิจารณาไปให้ถึงคนที่มีอำนาจอยู่ในขณะนี้ทำเพื่อใครอะไร? วัตถุประสงค์อะไร? ใครได้ประโยชน์? ใครเสียประโยชน์?

4.4.2.5 การแบ่งภาระงานให้แต่ละคน/คน เพื่อความราบรื่น หรือการแบ่งตัวงานที่ต้อง  
รับผิดชอบร่วมกัน.

4.3 2.6 ต้องดำเนินการจ้างทำที่ปรึกษาที่สามารถคิดค่าได้จริงเร็วขึ้น

4.4.2.7 ควรมีการแบ่งหน้าที่ของบุคลากรแต่ละคนให้ชัดเจน เช่น คู่มือปฏิบัติงาน คู่มือ  
ลักษณะกิจกรรม คู่มือผลงานวิจัย

4.4.2.8 กำหนดตัวแปรตามให้รู้วิธีการกับระยะเวลาที่ทำงานสำเร็จ

๔.๑.๒.๙. จัดอบรมฯ. ขึ้นที่ห้องประชุม อาคาร ๕๐๖ ชั้น ๕ อาคาร ๕๐๖

๑.๔.๒.16) ข้าราชการไทยและต่างประเทศที่รับผิดชอบของเจ้าอาวาสแต่ละแห่ง:

4.4.2.11 สวัสดิ์บงกช. ถูกลดค่า รุณน.บ.การให้บริจาการที่สละหมก รบด.ร.บ. มีการนำเจดีย์ไปใส่ใน  
สวนสาธารณะใช้เพื่อรักษาความสงบ และประเพณีที่ดี

4.4.2.17 การดำเนินการช่วยเหลือความทุกข์โศกจากสาเหตุอื่นอันเนื่องมาจากการ และช่วยผู้ประสบภัย / การส่งเสริมการดำรงชีพผู้ประสบภัยก่อนเวลาที่กำหนด เพื่อการเตรียมความพร้อมในการทำ  
ชีวิตใหม่

4.3.2.13 มีการติดตามตรวจสอบถึงระดับความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มาของข้อมูลหรือไม่

#### 4.4.3 ភារកិច្ចការងាររបស់អង្គភាព

4.4.3.1 การจัดการขยะเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของกำลังพล

4.4.3.2 ควรให้มีการกำหนดเวลาการจ้างงานให้ที่.ผู้ขายรับ.บริการว่าจะปลั่งเสร็จถึงวัน

4.4.3.3. การบริการลูกค้า : แจ้งความข้อ ๑ สำนักสงฆ์แม่โพธิ์วัดดงไผ่ให้ทราบถึงพระภิกษุ

๔.๑.3.4 การมีการส่งเสียงหรือมีสื่อหรืออุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ เพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

4.4.3.5 ควรมีการแจ้งข้อมูลภายในเว็บไซต์ของหน่วยงาน หากมีข้อมูลใหม่ ให้มา

4.4.3.6 สามารถขยายท่าอากาศยานลงทางใต้ได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว

4.4.3.7 การวิจัยด้านการส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคของวชช.

๘.6.3.3. ควรจัดทำแผนการของกระบวนทำงาน เช่น การจัดทำ การฝึกอบรม ฯลฯ



## สรุป และวิจารณ์ผลการวิจัย

ผลการวิจัยระดับปริญญาที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากรของสหประชาชาติและ  
เขตโมร็อกโก มาดากัสการ์ อียิปต์โมร็อกโกไลบีเรียและสาธารณรัฐประชาธิปไตยคองโก  
การให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการที่  
โดย ส่วนวิจัยระดับภูมิภาค หรือรวบรวมพื้นที่ให้บริการในเชิงพื้นที่ของสำนักงานการให้  
บริการส่วน  
จากฝ่ายต่างๆ จัดงาน และการเข้าถึงได้ง่าย สะอาดพบเห็นในรูป  
คือพื้นที่ให้บริการไม่เพียง

ผลการศึกษาวิจัยชี้ความต้องการเร่งการพัฒนาบุคลากรให้บริการด้านงานบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ด้านบุคลิกภาพและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ต่อการใช้บริการมากที่สุด คือ เรื่องการแต่งกายให้เหมาะสมเรียบร้อย ส่วนประสิทธิภาพของการให้บริการที่รองลงมาคือการแบ่งงานให้ชัดเจน ด้านคุณภาพของการให้บริการก็ได้รับการยอมรับต่อการพัฒนาคุณภาพของการทำงาน และด้านภูมิทัศน์หรือบริเวณพื้นที่ให้บริการถือว่ายังพอได้รับการยั้งยืนเอา แต่ไม่สะอาด ควรปรับปรุง

### ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

มหาวิทยาลัยฯ มีความตั้งใจดีในการดูแลรักษาและรักษาสถาบันไว้และสนใจในมี มหาวิทยาลัยฯ สืบต่อ  
เทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพฯ ให้กับวิสัยทัศน์และสิ่งที่ดีที่เข้ามามีกับไป ควรจัดทำคู่มือเชิงวิพากษ์ให้เป็นปัจจุบัน  
จัดการระบบฐานข้อมูลอย่างเหมาะสม จะเห็นการปราชญ์สิ่งใหม่ในสำนักงานฯ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ความรู้ในการศึกษาปัญหา และความต้องการพัฒนางานด้านต่างๆ ภายในคณะฯ หรือมหาวิทยาลัย
2. ควรจะมีการส่งเสริม และสนับสนุนให้องค์กรทั้งระดับสาขาวิชา และภาควิชาทำการทำวิจัยเพื่อ  
พัฒนาการเรียนการสอน



### บรรณานุกรม

- นางจิณ บุญสมภพ. 2548. ความพึงพอใจลงมือผลิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและ  
ประมวลผล. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาพัฒนาระบบ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตบางเขน.
- นางจุฬารัตน์ เวลารัตน์. 2540. ผู้บ่าอ้งค์กร. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการ.
- นาง พวงมณี. 2529. ความพึงพอใจที่มีต่อสภาพทพหน้าทีความรับผิดชอบของคณะกรรมการ  
ประถมศึกษาจังหวัดนอ 14 จังหวัดชายแดนทะเลใต้. สงขลา.
- นาง วิมลลือสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539. จิตวิทยาการนอการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วิมลลือธี หวบางอร. 2526. พฤติกรรมของมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสงวิรัตน์ สมภาพ ที่ัญเกิดดี และสมศักดิ์ นานะยมารณ์. 2545. พฤติญ์องค์การ. กรุงเทพฯ: โรง  
พิมพ์ธรรมสาร.
- หลุยส์ อ่าาเทศ. 2553. จิตวิทยาแรงูงใจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามัคคีสาส์น
- Maslow A.L. 1970. Motivation and personality. (2<sup>nd</sup> ed.) New York. Harper & Row.

ภาคผนวก



### ตัวอย่าง

แบบสอบถามปัญหา และความต้องการของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากร

#### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

อายุ ☐ ๒๖-๓๖ ปี ☐ ๓๗-๔๖ ปี ☐ ๔๗-๕๖ ปี ☐ ๕๗ ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

ตำแหน่ง ☐ อาจารย์ ☐ เจ้าหน้าที่

สาขาวิชา ☐ เคมี ☐ ฟิสิกส์ ☐ ชีววิทยา ☐ เทคโนโลยีและการจัดการ

สาขา ☐ วิทยาศาสตร์ ☐ วิชาการคอมพิวเตอร์

☐ เทคโนโลยีเครื่องเรือน ☐ การพิมพ์ ☐ ออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

☐ เทคโนโลยีการถ่ายภาพและภาพยนตร์ ☐ เทคโนโลยีการโทรทัศน์และวิทยุฯ

#### ตอนที่ ๒ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับปัญหาที่มีต่อการให้บริการด้านงานบุคลากร

| ประเด็นปัญหา                                                | ระดับปัญหา |         |      |            |
|-------------------------------------------------------------|------------|---------|------|------------|
|                                                             | มาก        | ปานกลาง | น้อย | ไม่พบปัญหา |
| ๑. ด้านบุคลากรและงานของคณะของตนเอง, หน่วยงานวิชาการ, บริการ |            |         |      |            |
| ๑.๑ การประเมิน โบนัสให้บุคลากร                              |            |         |      |            |
| ๑.๒ ความกดดัน ออกงานเมื่อเกิดภาระงานหนักในกะดึกให้บริการ    |            |         |      |            |
| ๑.๓ การแต่งตั้งงานเหมาะสม                                   |            |         |      |            |
| ๑.๔ การพิจารณา โบนัส สุนัข                                  |            |         |      |            |
| ๑.๕ การสื่อสารที่เข้าใจตรงกันกับผู้ใช้บริการ                |            |         |      |            |
| ๒. ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ                           |            |         |      |            |
| ๒.๑ ความรวดเร็วในการทำงาน                                   |            |         |      |            |
| ๒.๒ การอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ                        |            |         |      |            |
| ๒.๓ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ                          |            |         |      |            |
| ๓. ด้านคุณภาพของการให้บริการ                                |            |         |      |            |
| ๓.๑ การใช้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง                           |            |         |      |            |
| ๓.๒ การพัฒนาและใช้ข้อมูลให้ผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่         |            |         |      |            |

|                             |                                                                             |  |  |  |  |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| ก.ค.ศ. วิทยาศาสตร์ สุขศึกษา |                                                                             |  |  |  |  |
| ๕.                          | ด้านภูมิทัศน์ หรือบริเวณพื้นที่ให้บริการ                                    |  |  |  |  |
|                             | ๕.๑ พื้นที่ของสิ่งปลูกสร้างและพื้นที่ให้บริการของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น |  |  |  |  |
|                             | ๕.๒ พื้นที่ให้บริการ หรือสิ่งปลูกสร้าง                                      |  |  |  |  |
|                             | ๕.๓ พื้นที่ให้บริการ สิ่งปลูกสร้าง                                          |  |  |  |  |

**ตอนที่ ๓** เลือกลำดับปัญหาของการให้บริการ โดยให้หมายเลข ๑ ถึง ๕ และ ๖ สำหรับข้อความตามลำดับ  
ปัญหามาจากใบงานนี้จนหมด

.....๑. ด้านคุณภาพและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ

.....๒. ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ

.....๓. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

.....๔. ด้านภูมิทัศน์ หรือบริเวณพื้นที่ให้บริการ

**ตอนที่ ๔** โปรดระบุความต้องการของการพัฒนาองค์กรในการให้บริการด้านงานบุคลากร

๑. ด้านคุณภาพและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

๒. ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

๓. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

.....

.....

.....

.....



## ประวัติคณะผู้วิจัย

### 1. หัวหน้าโครงการ

1.1 ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาวพัชณี ศรีคำมูล

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) MISS PHA CHAI SRIKUMSUK

1.2 ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ (ชำนาญการพิเศษ)

1.3 หน่วยงานและสถานที่อยู่

สาขาวิชาชีววิทยา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
กรุงเทพ แขวงทุ่งพญาไท เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120

โทรศัพท์/โทรสาร 0-2287 9681 ต่อ 1203 E-mail: phachai.srikumsuk@gmail.com

1.4 ประวัติการศึกษา

2549 บัณฑิตวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ชีววิทยา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2547 ปริญญาโท สาขาการสัตวศาสตร์ (มีเอกสิทธิ์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2546 ปริญญาตรี สาขาการสัตวศาสตร์ (ชีววิทยา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

### 2. ผู้ร่วมวิจัย

2.1 ชื่อ นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาวนันทน คุ้มมณีธรรม

ชื่อ นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) MISS NANTANA KUMMANITKARN

2.2 ตำแหน่งปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

2.3 หน่วยงานและสถานที่อยู่

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เขตที่ 2  
แขวงบางลำโพง แขวงทุ่งพญาไท เขตสาทร กทม. 10120

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

E-mail : nantana.146@gmail.com

2.4 ประวัติการศึกษา

ระดับปริญญาตรี (บ.บ.บ.) สาขาวิชาศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง