



**ประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานทะเบียนและวัดผล
วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา**

นางจิราพร เงินจตุวรรณ

**งานวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาทางการศึกษา
วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา กรุงเทพมหานคร
ปีการศึกษา 2564**

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานทะเบียนและวัดผลวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทย์พัฒนศึกษา” วิจัยเล่มนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาที่ดีจากอย่างดียิ่งจาก อาจารย์กัณตชาติ เมธาโชติมณีกุล ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ประโยชน์ใด ๆ ที่เกิดจากการศึกษานี้ ผู้ศึกษาขอมอบแด่หน่วยงานห้องงานทะเบียนและวัดผลวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทย์พัฒนศึกษา

จิราพร เนิญจวรรณ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(2)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
แนวคิดด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล	4
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ.....	9
บทบาทหน้าที่ของสำนักทะเบียนและวัดผลวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทย พัฒนวิชาการ.....	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	19
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	19
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	19
วิธีการสร้างเครื่องมือ.....	19
การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	21
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	21
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	26
สรุปผลการวิจัย.....	26
อภิปรายผล.....	27
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	27
ประวัติผู้เขียน.....	28

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในอดีต สถานที่ตั้งวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการเป็นท้องถิ่นซึ่งเป็นของคุณพ่อเพิ่มและคุณแม่ ละออง รุ่งเรือง ท่านได้ตั้งปณิธานไว้ว่า จะให้สถานที่แห่งนี้เป็นสถาบันการศึกษาที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่เยาวชนไทย จึงได้ตั้งโรงเรียนอรรถวิทย์ขึ้นใน ปีพ.ศ.2516 เปิดสอนระดับอนุบาลถึงมัธยมศึกษาตอนต้น โดยให้ ทายาทบริหาร และมีนายชนะ รุ่งแสง เป็นประธานกรรมการ ต่อมาปี พ.ศ. 2524 ได้จัดตั้งโรงเรียนอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ เปิดสอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ประเภทพาณิชยกรรม สาขาวิชาบัญชี และการขาย ในปีพ.ศ. 2536 ได้ขยายหลักสูตรให้สูงขึ้นในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการบัญชี การตลาด และ คอมพิวเตอร์ธุรกิจในปี พ.ศ.2540 ได้เปิดสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษ (English Program) ในระดับปวส.โดย คณาจารย์ชาวต่างชาติในปี พ.ศ. 2554 สถาบันครบรอบ 30 ปี และได้เปลี่ยนชื่อจากโรงเรียนอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ เป็น วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ

ปัจจุบันปีการศึกษา 2557 วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ เปิดสอนระดับปวช. 4 สาขาวิชา และ ระดับปวส. 5 สาขาวิชา สาขาวิชาการบัญชี การตลาด คอมพิวเตอร์ธุรกิจ การจัดการโลจิสติกส์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีนักศึกษาทั้งสิ้น 4,200 คน มีคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ ตั้งแต่ระดับปริญญาตรี ถึง ปริญญาเอกทั้ง ชาวไทยและชาวต่างประเทศ และอาจารย์ฝ่ายสนับสนุน การสอน บุคลากรทางการศึกษา รวมกว่า 200 คน วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ เป็นสถาบันการศึกษาที่มีความพร้อมความทันสมัย ทั้งอาคารสถานที่ และ อุปกรณ์การเรียน อันจะส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และส่งเสริมสร้างวิสัยทัศน์ที่ดี พร้อมทั้งจะก้าวไปกับโลกแห่งอนาคตอย่างมีคุณภาพ เป็นสถาบันที่มีการศึกษาที่มีมาตรฐานการศึกษาสูงยิ่ง แห่งหนึ่งของกระทรวงศึกษาธิการ ได้ผ่านการตรวจสอบประเมินคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมิน คุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) เมื่อปีการศึกษา 2545 2550 และ 2554 โดยมีนายชนะ รุ่งแสง เป็นประธาน กรรมการ บริหารภายใต้การบริหารงานของ ดร.สมศักดิ์ รุ่งเรือง ผู้รับใบอนุญาตและผู้อำนวยการวิทยาลัย เทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ

วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ กำหนดนโยบายแม่บทในการดำเนินงาน 4 ประการ คือ ความเป็นเลิศ ความทันสมัย ความรับผิดชอบต่อสังคม และการรักษาศิลปวัฒนธรรมของชาติ

ตลอดระยะเวลา 33 ปี วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชยการ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งในด้าน วิชาการ และกิจกรรม ทำให้นักศึกษามีศักยภาพและมาตรฐานการศึกษา พร้อมทั้งจะก้าวเดินออกไปประกอบวิชาชีพใน หน่วยงานต่าง ๆ ที่ตนสนใจนอกจากการส่งเสริมด้าน วิชาการและกิจกรรมภายในแล้ว วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชยการยังช่วยส่งเสริมกิจกรรม ต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดคุณประโยชน์ไปสู่ระดับชุมชน สังคม ประเทศ และในอนาคตเพื่อ เข้าสู่ระดับสากลต่อไป เพื่อให้การบริการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา จึงมุ่งเน้นให้ความสนใจ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งในเรื่องการให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ประเมินผล และเป็นผู้เสนอแนะความเห็นใจในการปรับปรุง การบริการ

จากความสำเร็จของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นที่กล่าวมาข้างต้น เรื่องประสิทธิภาพและ การให้บริการเป็นเรื่องที่น่าสนใจศึกษาค้นคว้าเป็นอย่างมาก ผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานทะเบียนและวัดผลวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชยการ โดยศึกษาในส่วนของ การให้บริการของงานทะเบียนและวัดผลเพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็น แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการกับผู้รับบริการให้มีความประทับใจและพึงพอใจ มากที่สุดในการเข้ามาประสานงานดำเนินการต่าง ๆ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผลวิทยาลัย เทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชยการ

ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ประชากร ได้แก่ นักศึกษาของวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชยการ
2. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ที่มาใช้ บริการงานทะเบียนและวัดผลวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชยการ ภาคเรียนที่ 2564 จำนวน 300 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ประสิทธิภาพในการให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ที่มาใช้บริการงานทะเบียนและวัดผล ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ

2. **ประสิทธิภาพด้านขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินักศึกษา ในด้านความสะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้องของข้อมูลและลดขั้นตอนการให้บริการ

3. **ประสิทธิภาพด้านบุคลากรที่ให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ที่มีต่อบุคลากรที่ให้บริการ งานทะเบียนและวัดผล ในด้านการให้คำแนะนำ ตอบคำถาม และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน และมีความรวดเร็ว

4. **นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง** หมายถึง นักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ ระดับปวส.1 และนักศึกษาระดับปวส.2 ทุกสาขาวิชา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ที่ใช้บริการงานทะเบียนและวัดผลวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ

2. นำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยเป็นแนวทางในการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผลวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานทะเบียนและวัดผลวิทยาลัยเทคโนโลยี
อรรณวิทย์พัฒนศึกษา เพื่อเป็นพื้นฐานของการศึกษา โดยศึกษาหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ
4. บทบาทหน้าที่ของสำนักทะเบียนและวัดผลวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณวิทย์พัฒนศึกษา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ไซมอน (Simon, 1960, pp. 180-181 อ้างถึงใน พิพัฒน์ เอกภาพพันธ์, 2536, หน้า 30) ได้ให้
ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกันกับ มิลเลท (Millet) คือ ถ้าพิจารณาว่างานใด
มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output)
ที่ได้รับออกมาเพราะฉะนั้นตามทฤษฎีนี้ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วย
ปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของรัฐบาลก็ควรบวกกับความพึงพอใจของผู้
บริการ (satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I)+s$$

E = efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = output คือ ผลผลิตที่ได้รับออกมา

I = input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

ระพี แก้วเจริญ และ ทิตยา สุวรรณะชญ (2514 อ้างถึงใน พิพัฒน์ เอกภาพพันธ์, 2536, หน้า
31) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพแตกต่างจากนักวิชาการที่ได้กล่าวมาแล้วนั้นคือความ
คล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้ากับความพึงพอใจ

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2536, หน้า 130) ได้ให้ความหมายไว้ในหนังสือ “ศัพท์รัฐประศาสน
ศาสตร์” ว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลมาก

ที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นก็คือ การลดค่าใช้จ่ายด้านวัสดุและบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความมั่นคงตรงความเร็วและความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้นคำว่า ประสิทธิภาพนี้ จะมีความหมายคล้ายคลึงกับคำว่าประสิทธิผล สำหรับคำว่าประสิทธิผล ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (effectiveness) หมายถึงระดับคนที่สามารถปฏิบัติงาน ให้บรรลุเป้าหมายงานให้บรรลุเป้าหมาย ได้มากน้อยเพียงใด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์ และสมชาย หิรัญกิตติ (2538, หน้า 91-92) ได้ให้ความหมายไว้ในตัวหนังสือศัพท์การบริหารว่าประสิทธิภาพ (efficiency) มีหลายความหมาย คือ

1. ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการ ด้วยการใช้พลังงาน เวลา วัสดุ หรือ ปัจจัยอื่น ๆ ต่ำที่สุด
2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้าไป (input) และผลที่ออกมา (output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำที่สุด
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการศึกษาความหมายของประสิทธิภาพ สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หรือผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้ที่มารับบริการ

กัญญา สาทร (2539: 24) กล่าวว่าประสิทธิภาพหมายถึง การกระทำให้เกิดรายได้สูงสุดแต่มีรายจ่ายต่ำสุด ซึ่งผู้บริหารจะเป็นผู้ตัดสินใจในการกระทำต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ร่วมงานด้วย คือ สวัสดิการต้องดีและประชาชนในสังคมต้องได้รับประโยชน์ไม่ใช่เสียประโยชน์ ซึ่งหมายความว่า องค์กรจะต้อง ลดต้นทุนเพื่อให้ค่าใช้จ่ายต่ำแต่จะเอาภาษีจากสังคมมาจ่ายแทนไม่ได้เช่น การปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษที่เกิด จากการผลิตแต่ไม่ได้หมายความว่า เงินเดือนหรือสวัสดิการของพนักงานต้องต่ำเพื่อลดต้นทุน

อนันท์ งามสะอาด (2551: 1) อธิบายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงกระบวนการดำเนินงาน ที่มีลักษณะดังนี้

1. ประหยัด (Economy) ได้แก่ ประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) และประหยัดเวลา (Time)
2. เสร็จทันตามกำหนดเวลา (Speed)
3. คุณภาพ (Quality) โดยพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบ มีการคัดสรรอย่างดีมีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิต (Process) ที่ดีและมีผลผลิต (Output) ที่ดีดังนั้น การมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่า ประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพของงานซึ่งเป็น กระบวนการดำเนินงานทั้งหมด

นอกจากนี้ วัตท พุกษากุลนันท์ (2550: 1) ได้รวบรวมแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านแล้วสรุป ได้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ดังต่อไปนี้คือ

ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ กระทรวงศึกษาธิการ (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานหรือบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ใช้เทคนิคที่สะดวกสบาย กว่าเดิม คุ่มค่า และใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในขณะที่ต้องการผลงานมากที่สุด (efficiency is to do thing right)

งานประกันคุณภาพวิทย์ยามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2548) ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้ไปกับปริมาณผลผลิตที่เกิดจากกระบวนการ กล่าวคือ ประสิทธิภาพแสดงถึงความสามารถในการผลิต และความคุ้มค่าของการลงทุน ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ ของการทำงานกับเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ กล่าวคือประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และทันเวลา เพื่อให้ได้ผลผลิต

ยุวณู กุลาติ (2548) ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด ซึ่งเป็นการกระทำสิ่งหนึ่งที่ต้องการ (doing things right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (means) ใช้ทรัพยากร (resources) ให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด ประสิทธิภาพ (effectiveness) คือความสามารถของ องค์การในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมาย ที่กำหนดไว้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายของประสิทธิภาพได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยคำนึงถึงความ ประหยัดทรัพยากรในทุก ๆ ด้านแต่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุสิ่งของและอื่น ๆ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ

สมพงษ์ เกษมสิน (2531, หน้า 30) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ แฮร์ริง อีเมอร์สัน (Harring Emerson) ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขวัญกันมากคือหลัก 12 ประการมีดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์ถูกต้อง

4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความจับปล้น มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแข็งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลกับผลงานที่ดี

1.2 ความหมายด้านประสิทธิผล

แคปโลว์ (Caplow, 1964, pp. 119-124 อ้างใน โสภส ปัญจะวิสุทธิ์, 2541, หน้า 11) สร้างสิ่งทีเรียกว่า “แบบจำลองเดี่ยวทางทฤษฎี (single theoretical model)” เพื่อนำไปสู่การคาดคะเนที่เป็นประโยชน์ให้กว้างขวางขึ้น โดยเสนอแนะว่าประสิทธิผลขององค์การในระยะเวลาที่แตกต่างกันสามารถเอามาเปรียบเทียบกันได้และประเมินผลโดยวัดจากตัวแปร 4 ตัว ได้แก่

1. ความมั่นคง (stability)
2. ความผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (integration)
3. ความสมัครใจ (voluntarism)
4. ความสัมฤทธิ์ผล (achievement)

ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า คือ ตัวการสำคัญที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่าการบริหารและองค์การประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด แต่ก็ยังมีความแตกต่างอยู่ใน ความเข้าใจของนักวิชาการต่างสาขากันอยู่ซึ่งความหมายโดยตรงของประสิทธิผลนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ ไว้ดังนี้

Yuchman, E. and Seashor, S.E. (1967: 154) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การในแง่ ของตำแหน่งการต่อรอง ขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายากและมี 17 ค่าจากสภาพแวดล้อม อีกนัยหนึ่งก็คือความสามารถในการได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายากและมีค่าจาก สภาพแวดล้อม อีกนัยหนึ่งก็คือการประเมินความสามารถขององค์การในฐานะที่เป็นระบบการได้มาซึ่ง ทรัพยากร

กรอส (Gross, 1972, pp. 302-310 อ้างถึงใน โสภส ปัญจะวิสุทธิ์, 2541, หน้า 11) ให้ความหมายของประสิทธิผล ว่าเป็นการสมดุลอย่างดีที่สุด (optimum balance) ระหว่างกิจการด้าน

การปรับตัว (adaptation) และการรักษาสภาพ (maintenance) ดังนั้น กิจกรรมขององค์การซึ่งเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติขององค์การว่ามีประสิทธิผลหรือไม่ จึงประกอบด้วยกิจกรรมดังต่อไปนี้คือ⁸

1. การได้มาซึ่งทรัพยากร (acquiring resources)
2. การใช้ตัวป้อนอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต
3. การผลิตผลผลิตในรูปบริการ หรือสินค้า
4. การปฏิบัติงานด้านเทคนิค (technical) และด้านการบริหารอย่างมีเหตุผล
5. การลงทุนในองค์การ (investing in organization)
6. การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรม (conforming to codes of behavior)
7. การสนองตอบความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและกลุ่ม

อนันท์งามสะอาด (2551: 1) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึงผลสำเร็จของงาน ที่เป็นไปตามความมุ่งหวัง (Purpose) ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ (Objective) หรือเป้าหมาย (Goal) และเป้าหมายเฉพาะ (Target) ได้แก่

1. เป้าหมายเชิงปริมาณ จะกำหนดชนิดประเภทและจำนวนของผลผลิต สุกท้ายต้องการที่ได้รับ เมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นลง
2. เป้าหมายเชิงคุณภาพ จะแสดงถึงคุณค่าของผลผลิตที่ได้รับจากการดำเนินงานนั้น ๆ
3. มุ่งเน้นที่จุดสิ้นสุดของกิจกรรมหรือการดำเนินงานว่าได้ผลตามที่ตั้งไว้หรือไม่และที่สำคัญต้องมี ตัวชี้วัด (Indicator) ที่ชัดเจน

ธงชัย สันติวงศ์ (2535: 3) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นการทำงานที่ได้ผลโดยสามารถบรรลุผลสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2536: 130) ระบุว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับที่คนงานสามารถปฏิบัติงานให้ บรรลุ เป้าหมายมากน้อยเพียงใด

สริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2536: 97) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึงการที่องค์การสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย หรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือกระบวนการทำงานที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ตาม เป้าหมายหรือ นโยบายที่กำหนดไว้

วรัท พุกยากุลนันท์ (2550: 1) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การปฏิบัติงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Effectiveness is to do right things) หรือความสามารถในการ ดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จุดสำคัญของประสิทธิผลอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตที่ถูก คาดหวังตาม วัตถุประสงค์ที่วางไว้และผลผลิตจริงที่มีขึ้น

ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (2545 อ้างถึงใน วัชริน ขวัญพะงุ่น, 2553: 1) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง แนวทางหรือวิธีการกระบวนการ หรือตัววัดนั้นสามารถตอบสนองจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ดีเพียงใด การประเมินประสิทธิผลต้องประเมินว่าสามารถ บรรลุความต้องการได้ดีเพียงใดด้วยการใช้แนวทางที่เลือกการนำไปปฏิบัติ

นอกจากนี้พรชัย เชื้อชูชาติ (2546: 31-32) ได้กล่าวสรุปความหมายของประสิทธิผลของนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้

Fiedler (1967: 9) กล่าวว่าประสิทธิผล คือ การที่กลุ่มสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุ วัตถุประสงค์ได้ซึ่ง ถือเป็นประสิทธิผลของกลุ่ม

Steers (1977: 55) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือการที่ผู้นำได้ใช้ความสามารถในการแยกแยะการบริหารงาน และการใช้ทรัพยากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยมีตัวบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพของ องค์การ 5 อย่าง คือ ความสามารถในการผลิต ขวัญ การปฏิบัติตามแบบอย่าง การปรับตัวและความเป็นปึกแผ่นขององค์การ

จากแนวความคิดและการวิเคราะห์วิจัยตลอดจนการสร้างแบบจำลองในเรื่องการประเมินประสิทธิผลขององค์การที่ผ่านมาทั้งหมดอาจแยกแนวทาง (approach) ในการวัดประสิทธิผลออกได้เป็นลักษณะกว้าง ๆ ได้ 2 แนวทาง ดังนี้คือ

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของเป้าหมาย (the goal approach) ซึ่งมีอยู่หลายรูปแบบ เช่น การใช้มาตรการในการวัดประสิทธิผลที่ตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมาย (means and ends) ขององค์การมากกว่า ที่จะใช้เกณฑ์การวัดที่อยู่ภายนอกองค์การ (productivity) ความยืดหยุ่นคล่องตัว (flexibility) และการปราศจากซึ่งความกดดัน (strain) และข้อขัดแย้ง (conflict) มีความสัมพันธ์ต่อกัน และเกี่ยวข้องกับการประเมินประสิทธิผลขององค์การเกณฑ์ซึ่งบ่งชี้ (indicators) ความมีประสิทธิภาพเหล่านี้มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับเป้าหมายขององค์การ

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของระบบ-ทรัพยากร (the system-resource approach) เป็นการประเมินประสิทธิผลที่หมายถึง ความสามารถขององค์การในการแสวงหาผลประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรซึ่งหายากและมีคุณค่าองค์การจะมีประสิทธิผลที่สุดก็ต่อเมื่อ องค์การสามารถแสวงหาผลประโยชน์สูงสุด (maximizes) ได้จากตำแหน่งที่ทำการต่อรอง และใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด (optimizes) ในการได้มาซึ่งทรัพยากร (resource procurement)

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ศึกษาได้ทั้งในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (job satisfaction) และความพึงพอใจในการรับบริการ (service satisfaction) แต่ในการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมเศรษฐกิจการพาณิชย์ ผู้ศึกษาใช้ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของกรมเศรษฐกิจการพาณิชย์ มาเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมเศรษฐกิจการพาณิชย์ ซึ่งแนวคิดที่สำคัญคือ แนวคิดของมิลเลท ที่ได้ให้ทรรศนะในการพิจารณาว่าบริการที่ให้นั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่นั้น พิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้¹⁰

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service)

3. แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ

ความหมายของการบริการ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน (2539, หน้า 463) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าหมายถึง การรับใช้ อำนาจความสะดวกให้ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

ศุภนิศย์ ไชรัตน์ชัย (2536, หน้า 13) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือ เกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค

วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2538, หน้า 6-8) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็น “พฤติกรรมกิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น” หรือ “บริการ คือสิ่งที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ได้โดยทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น”

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิบัติหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ หรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

Kotler (2010) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมีเป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีสามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถจับต้องได้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตาม ความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

ลักษณะการบริการ การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการดังนี้(Kotler & Armstrong, 2008)

1. ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ

2. ไม่แน่นอน มีความหลากหลาย (Variability) หมายความว่า คุณภาพของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร

3. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) กล่าวคือ การบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ดังนั้น ผู้ให้บริการรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าได้เพียงหนึ่งเดียวในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ไม่เพียงเท่านั้นผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่น ให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิต และบริโภคในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้การบริการมีข้อจำกัดในเรื่อง ของเวลา

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บเอาไว้ได้ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการมีไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทัน หรือในบางกรณีก็ไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ

ความหมายของคุณภาพบริการ เนื่องจากการบริการเป็นงานที่ไม่สามารถจับต้องได้จึงเป็นการยากที่จะทำการประเมิน คุณภาพของการบริการ แต่นักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้ให้คำนิยามและแนวทางในการประเมิน คุณภาพของการบริการไว้น่าสนใจ ดังนี้

Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ทักษะคติ ที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า บริการที่สอดคล้องโดยตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ถูกค้าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของ ลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

Etzel (2014) กล่าวว่าการจัดการคุณภาพการบริการขององค์กรนั้นควรจะคำนึงถึง

1. การตั้งความคาดหวังของผู้บริโภค
2. ควรวัดระดับความคาดหวังจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
3. พยายามรักษาคุณภาพการบริการให้เหนือกว่าระดับความคาดหวังของผู้บริโภค

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เป็นหนทางหนึ่ง ที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจที่ให้บริการมี รูปแบบ การให้บริการที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้นการเน้นคุณภาพการบริการ จึงเป็นวิธีที่ จะสร้างความแตกต่างให้องค์กร ได้และความแตกต่างนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มพูนของ ผู้บริโภค ลักษณะของการบริการ การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการซึ่งมีผลต่อการออกแบบ การดำเนินงานทางการตลาด ดังต่อไปนี้(Kotler, 2010)

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกได้ก่อนการ ซื้อและไม่สามารถคาดเดาผลที่จะเกิดขึ้นได้ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงผู้ซื้อจะมองหาสัญญาณที่บ่ง บอก ถึงคุณภาพของการบริการ โดยจะพิจารณาจากสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการ ติดต่อสื่อสาร และราคา ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างสิ่งเหล่านี้ขึ้นมาเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้ ซื้อ

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคใน ขณะเดียวกันนั่นคือไม่มีตัวสินค้าที่สามารถเก็บรักษาทำการจำหน่ายและบริโภคทีหลัง ได้ผู้ ให้บริการ หนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้เพียงหนึ่งรายทำให้เกิดปัญหาเรื่อง ข้อจำกัดด้านเวลาขึ้น ซึ่งกลยุทธ์ที่จะแก้ปัญหาดังกล่าวนั้นผู้ให้บริการอาจทำการขยายกลุ่ม ผู้ใช้บริการให้มีขนาดใหญ่ขึ้นและ กำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการให้รวดเร็วซึ่งจะทำให้ สามารถบริการลูกค้าได้มากขึ้น

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการให้บริการมีความไม่แน่นอนสูงขึ้นอยู่กับหลาย ปัจจัย เช่น ตัวผู้ให้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ ดังนั้นธุรกิจที่เป็นผู้ให้บริการจึง จำเป็นต้องควบคุมคุณภาพของการบริการ ซึ่งสามารถทำได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 การคัดเลือก และการอบรมการให้บริการแก่พนักงาน

- 3.2 กำหนดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบของ

ธุรกิจ

3.3 การตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า จากการสอบถามความคิดเห็น การเปิด 4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การให้บริการนั้นไม่สามารถเก็บได้เหมือนกับ สินค้า อื่นซึ่งจะ

เกิดปัญหาขึ้นเมื่อความต้องการไม่แน่นอนทำให้เกิดเหตุการณ์การให้บริการไม่ทันหรือไม่มี ลูกค้า
เกิดขึ้น ดังนั้นธุรกิจที่ให้บริการจะต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อที่จะปรับความต้องการซื้อ และ
การให้บริการให้มีความสอดคล้องกัน เช่น การนำเอากลยุทธ์การตั้งราคาที่แตกต่างกัน เพื่อให้เกิด
ความต้องการซื้ออย่างสม่ำเสมอ หรือการจ้างพนักงานเพิ่มชั่วคราวในช่วงเวลาที่มีจำนวนลูกค้า
มากกว่าปกติ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของ
งานบริการ

นิติพล ภูตะ โขติ (2551) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการไว้
ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้ อย่าง
รวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
เช่น ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของการให้บริการ ที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้อง
เสียเวลารอนาน เพราะอาจทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเบื่อ และเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น

2. ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) คือเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการ หากผู้
ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึง พอใจ
ได้

3. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) เกิดขึ้นจากความแตกต่างของ ลักษณะลูกค้า
แต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจจะมี ความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น ลูกค้าย่อมมี
ความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างกัน

4. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าได้รับทราบถึง รายละเอียด
ของสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยการใช้ภาษาเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย

5. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ความพร้อมเป็นประสิทธิภาพของการ
ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ

6. ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) ความรู้ ความสามารถ และความ
ชำนาญของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้

7. คุณค่าของการให้บริการ (Value) คุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับ การ
บริการ กล่าวคือลูกค้าจะเกิดความรู้สึกประทับใจ และไม่เสียดายที่จะจ่ายเงินค่าบริการ เมื่อลูกค้า
ได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวัง

8. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความมีน้ำใจของพนักงาน ความจริงใจ และ ทัศนคติที่จะต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่จะได้รับ

9. ให้ความสนใจในลูกค้า (Interest) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้านั้นเป็น สิ่งจำเป็น ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใคร ต้องดูแลเอาใจใส่เขา อย่าทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าถูกทอดทิ้งไม่ได้รับการ เอาใจใส่จากพนักงาน

10. ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง การที่ธุรกิจผู้ให้บริการมีการ บริการที่ดี มี การได้รับรางวัล หรือการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือโดย การบริการตาม มาตรฐานที่สม่ำเสมอ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในบริการ ¹⁴

11. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ เท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจเมื่อกลับมาใช้บริการ อีก ครั้ง

12. การตอบสนองลูกค้า (Response) หมายถึงการให้บริการตอบสนองทันที เมื่อ ลูกค้า ต้องการใช้บริการ หรือเมื่อเกิดปัญหา ก็สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาต่างๆ ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง

13. ความปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความปลอดภัยในการใช้ บริการ ไม่ เสี่ยง ไม่เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาภายหลัง ไม่ผิดพลาดจากการทำงานของพนักงาน ให้บริการ

14. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) ผู้ให้บริการจะต้อง ทราบว่า ลูกค้าต้องการอะไร ดังนั้นต้องค้นหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของ ลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาตอบสนองเขาได้ ก็ หมายถึงความมีประสิทธิภาพของบริการ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากงานบริการ

นิติพล ภูตะ โขติ(2551) กล่าวว่า เมื่อลูกค้าตัดสินใจใช้บริการแล้ว ลูกค้ามีความคาดหวังที่จะ ได้รับจากงานบริการหลายอย่างซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

1. การดูแลเอาใจใส่ (Care, Take Care) ลูกค้าส่วนมากต้องการให้ผู้ให้บริการดูแล เอาใจ ใส่ ให้ความสนใจเขา ให้บริการเขาเต็มความสามารถ ไม่ละเลยทอดทิ้ง ติดตามงานนั้นจนสำเร็จ ล่วงไปด้วยดีเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

2. ความเอื้ออาทรช่วยเหลือ (Hospitality) ความมีไมตรีจิตเพื่อให้ความช่วยเหลือ ลูกค้าด้วย ความจริงใจเป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนต้องการ ถ้าผู้ให้บริการปฏิบัติดีกับลูกค้าดีมากเท่าไร ก็จะทำให้ ลูกค้าประทับใจในบริการมากขึ้นเช่นกัน

3. ความซาบซึ้ง (Appreciation) ความซาบซึ้งในบุญคุณของผู้มีอุปการคุณ ลูกค้าเป็น บุคคล ที่สำคัญที่สุด การให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าว่าลูกค้าคือบุคคลสำคัญ จะทำให้ผู้ทำงานใน ธุรกิจ บริการตั้งใจทำงาน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่เขาได้รับ

4. ความพร้อมของผู้ให้บริการ (Readiness) ความพร้อมของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของงานบริการ คือต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งความพร้อมของพนักงาน จะต้องมีความรู้ในเรื่องของงานเป็นอย่างดีและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าทันที

5. เปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็น (Open Minded) ผู้ที่ทำงานในธุรกิจให้บริการ จะต้องเปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำต่าง ๆ จากลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง การรับฟังความคิดเห็นจากคนอื่น ๆ จะทำให้เราได้ข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงงานบริการให้ดีและเหมาะสม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

6. ความกระตือรือร้น (Enthusiast) เนื่องจากงานบริการเป็นงานที่มีความตื่นตัวและมีชีวิตชีวาไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ดังนั้นผู้ที่ทำงานนี้จะต้องเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในเรื่องการทำงาน มีความตั้งใจในการทำงาน ใช้ความพยายามในการแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงอย่างรวดเร็ว ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลารอคอยนาน

7. ความประทับใจ (Impression) ความประทับใจในการบริการเป็นสิ่งที่ลูกค้าปรารถนาเพราะลูกค้าจ่ายแพง สิ่งที่เขาควรจะได้รับคือความประทับใจในบริการ ถ้าเขาไม่ได้รับความประทับใจ ก็เท่ากับว่าเขาได้รับบริการที่ไม่คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป การสร้างความประทับใจนั้นต้องคำนึงถึง ความรู้ความสามารถของพนักงาน มีประสบการณ์ในการทำงาน และผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี

8. สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ (Initiative) เนื่องจากธุรกิจบริการมีการแข่งขันกันสูง การปรับปรุงการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ เพื่อนำเสนอแก่ลูกค้าย่อมเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

9. ความประณีตเรื่องบริการ (Neat and Nice) งานบริการเป็นงานที่ต้องทำความ ประณีตและความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ งานบริการควรหลีกเลี่ยงการทำงานในลักษณะที่มีคุณภาพต่ำ เพราะจะทำให้เกิดปัญหา งานบริการที่ดีต้องมีมาตรฐานและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับว่าเป็นบริการระดับมืออาชีพ

10. มีคุณค่า (Value of Service) คุณค่าของงานให้บริการเกิดขึ้นจากความภาคภูมิใจ ของผู้มาใช้บริการ เพราะทำให้เขาได้รับการยกย่องและยอมรับในสังคม เหมาะสมกับเกียรติยศ ศักดิ์ศรี ฐานะมีและตำแหน่งหน้าที่ในสังคม

11. ความปลอดภัย (Security) ลูกค้าต้องการความปลอดภัยทั้งชีวิต ทรัพย์สินและ บริวารสถานบริการใดที่มีความเสี่ยง ลูกค้าจะหลีกเลี่ยงไม่ไปใช้บริการ ลูกค้าจะเลือกไปใช้บริการที่มีความปลอดภัยสูง ถึงแม้ว่าราคาจะแพงกว่าลูกค้าก็เต็มใจที่จะจ่าย

12. ความจริงใจ (Sincerity) ผู้ให้บริการจะต้องให้ความจริงใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่หวังแต่เพียงผลประโยชน์จากการทำธุรกิจ เมื่อลูกค้ามีปัญหาเกิดขึ้นจะต้องให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และมีความจริงใจที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าว ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

13. การยอมรับนับถือ (Respect) เนื่องจากลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุดของธุรกิจ ให้บริการ การยอมรับนับถือ การยกย่อง การให้เกียรติและการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นสิ่งที่สำคัญ ยิ่งพนักงานจะต้องให้เกียรติลูกค้าทั้งต่อหน้า และลับหลัง

14. ตอบสนองสิ่งที่ลูกค้าปรารถนา (Get Desire) สิ่งที่ลูกค้าปรารถนา คือ ความพึงพอใจ¹⁶ ในบริการที่เขาได้รับ เห็นคุณค่าของบริการที่เขาได้รับ จากคำนิยามของคุณภาพการให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง การรับรู้ของผู้บริโภคว่า ได้รับการบริการที่ดีเลิศจริง (Excellent Service) ซึ่งตรง กับความต้องการที่คาดหวังไว้และสามารถตอบสนองความต้องการจนเกิดเป็นความพึงพอใจ รู้สึก คุ่มค่า ประทับใจและเกิดเป็นความจงรักภักดี

4. บทบาทหน้าที่ของสำนักทะเบียนและวัดผลวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ

1.1 คำขวัญ

บริการด้วยน้ำใจ เทคโนโลยีทันสมัย

1.2 พันธกิจ

เพื่อสนองนโยบายของวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ ด้านความเป็นเลิศและทันสมัยสำนักทะเบียนและวัดผล จะต้องรับผิดชอบการให้บริการแก่บรรดานักศึกษา ด้านการลงทะเบียน การเก็บรักษาประวัติประวัติและผลการเรียน รวมทั้งผลิตเอกสารด้านการศึกษาโดยจัดทำเอกสารให้ถูกต้องและทันเวลา

1.3 ภาระงาน (ขอบข่ายและหน้าที่)

1. งานทะเบียน
2. งานตรวจสอบวุฒิการศึกษา
3. งานประวัตินักศึกษา
4. งานใบแจ้งผลการเรียน
5. งานใบระเบียน
6. งานใบรับรอง
7. งานทำบัตรนักศึกษา
8. งานจัดทำสถิติประจำวัน

9. งานให้บริการนักศึกษาตรวจสอบผลการเรียนทาง INTERNET
10. งานถ่ายรูปติดใบระเบียบ
11. งานโปรแกรมเกรดเฉลี่ยสะสม (GPAX) และค่า (GAA) กลุ่มสาระ
12. งานกรรมการกลางควบคุมการสอบกลางภาคและปลายภาค
13. รายงานผลการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษา
14. งานใบประกาศนียบัตร
15. งานสำรวจ นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาประจำปีการศึกษา ระดับ ปวช. 3 และระดับ ปวส. 2 ทุกสาขาวิชาเพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูลโรงเรียน
16. งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)
17. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานทะเบียนและวัดผล มีหน้าที่รับผิดชอบการให้บริการแก่บรรดานักศึกษา ด้านการลงทะเบียน การเก็บรักษาประวัติและผลการเรียน รวมทั้งผลิตเอกสารด้าน การศึกษาโดยจัดทำเอกสารให้ถูกต้องและทันเวลา ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานทะเบียนและวัดผลวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยพัฒน์พิจารณาว่ามีระดับประสิทธิภาพอย่างไรในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พิจารณาจาก
 - 1.1 การประชาสัมพันธ์/เผยแพร่เอกสาร
 - 1.2 ความพร้อมของเอกสาร
 - 1.3 ความชัดเจนของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
 - 1.4 ความถูกต้องของข้อมูลเชื่อถือได้
 - 1.5 ระยะเวลาในการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว
2. ด้านสถานที่ พิจารณาจาก
 - 2.1 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ
 - 2.2 สถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสม
 - 2.3 สถานที่มีที่นั่งบริการเพียงพอ
 - 2.4 สถานที่มีความสว่างของแสงเพียงพอ
 - 2.5 การรักษาความสะอาดของสถานที่ให้บริการ
 - 2.6 อุปกรณ์มีความพร้อมและอยู่ในสภาพสมบูรณ์
 - 2.7 สถานที่บริเวณที่ให้บริการมีสิ่งแวดล้อมที่ดี

3. ด้านบุคลากร พิจารณาจาก

- 3.1 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีกริยาสุภาพ เต็มใจให้บริการ
- 3.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจน
- 3.3 เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย
- 3.4 เจ้าหน้าที่มีระเบียบวินัยในการให้บริการ
- 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมพร เพียรพิทักษ์ (2549, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานทะเบียนและสถิตินิสิต กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานทะเบียนและสถิตินิสิต กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ สถานที่ และบุคลากรที่ให้บริการ ซึ่งงานวิจัยนี้ใช้วิธีศึกษาเชิงสำรวจ การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้เก็บจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 388 คน ในภาคต้น ปีการศึกษา 2548 ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2548 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2548 โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ใช้ค่าเฉลี่ย (X) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการศึกษา พบว่าประสิทธิภาพในการดำเนินงานของงานทะเบียนและสถิตินิสิต กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวม 3 ด้าน อยู่ในระดับดี ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน ด้านสถานที่ มีความจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีความสะอาด และมีแสงสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง ต่อการให้บริการ

ภัทรพร ตูลารักษ์ (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการบริการด้านประชาสัมพันธ์ศึกษาของงานประชาสัมพันธ์ กองบริการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ข้อมูลมีความครบถ้วนชัดเจน ความถูกต้องของข้อมูล ความเท่าเทียมกันในการให้บริการและผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี

ลัดดา ขงบุท (2558, บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียน กลุ่มตัวอย่างนักเรียน/นักศึกษาที่มารับบริการงานทะเบียนจำนวน 250 คน ได้มาโดยการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูล 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ จุดเด่น/สิ่ง

ที่ควรปรับปรุงสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ความพึงพอใจในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานทะเบียนและวัดผลวิทยาลัยเทคโนโลยี ธรรมวิทยัพณิชยการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานทะเบียนและ วัดผลวิทยาลัยเทคโนโลยีธรรมวิทยัพณิชยการในด้านขั้นตอนการให้บริการ สถานที่ และบุคลากรที่ ให้บริการ ซึ่งงานวิจัยนี้ใช้วิธีศึกษาเชิงสำรวจ การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้เก็บจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็น นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ของวิทยาลัยเทคโนโลยีธรรมวิทยัพณิชยการ จำนวน 150 คน

โดยการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้จัดทำได้วางวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ที่มา ใช้บริการงานทะเบียนและวัดผลวิทยาลัยเทคโนโลยีธรรมวิทยัพณิชยการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ที่มา ใช้บริการงานทะเบียนและวัดผลวิทยาลัยเทคโนโลยีธรรมวิทยัพณิชยการ ปีการศึกษา 2564 จำนวน 300 คน เนื้อหาของการศึกษา เป็นการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษา ที่มีต่องานทะเบียน และวัดผลวิทยาลัยเทคโนโลยีธรรมวิทยัพณิชยการ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับ และสาขา

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ที่ใช้บริการงานทะเบียนและวัดผลวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยัพณิชยการ ประกอบด้วย 3 ประเด็นได้แก่

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านสถานที่
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

เป็นการตอบคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับความพึงพอใจดังนี้

- 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของบุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว (2535, หน้า 22-25) ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00

หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพของการดำเนินงานของงานทะเบียนและวัดผลวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยัพณิชยการ มีความเหมาะสม อยู่ในระดับดีเยี่ยม

- คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50

หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพของการดำเนินงานของงานทะเบียนและวัดผลวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยัพณิชยการ มีความเหมาะสม อยู่ในระดับดี

- คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50

หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพของการดำเนินงานงานทะเบียนและวัดผลวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยัพณิชยการ มีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง

- คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50

หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพของการดำเนินงานงานทะเบียนและวัดผลวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยัพณิชยการ มีความเหมาะสม อยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง

- คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50

หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพของการดำเนินงานงานทะเบียนและวัดผลวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยัพณิชยการ มีความเหมาะสม อยู่ในระดับที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของงานทะเบียนและ
วัดผลวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเริ่มเก็บข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้นักศึกษาที่มาติดต่องาน
ทะเบียนและวัดผลกรอกแบบสอบถามจากนั้นผู้ศึกษาจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผล

1. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูลและเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ
3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
4. ประมวลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัย

ทางสังคมศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์โดยใช้สถิติ ดังนี้

1. อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่
ความถี่ ค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความคิดเห็นของนิสิต ที่มีต่อประสิทธิภาพ โดยใช้ ค่าเฉลี่ย \bar{X} ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน S.D.

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์ โดย

1. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาแจกแจงความถี่ของคำตอบแต่ละ
ข้อ ด้วยการลงรหัสคำตอบในแต่ละข้อ ให้เป็นตัวเลขประจำแบบสอบถามทั้งหมด เพื่อเตรียมนำไป
วิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วกรอกลงในแบบฟอร์มการลงรหัสทั่วไป (general coding form)
ซึ่งเป็นการเตรียมข้อมูล เพื่อส่งไปบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้
โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

คณะผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับประมวลผลข้อมูล
ทางสถิติสำหรับเกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นกำหนดเกณฑ์การประเมินไว้
ดังนี้

ค่าระดับคะแนนความคิดเห็น	ความหมาย
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยมาก

ค่าแปลความหมาย

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง มาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง น้อยที่สุด

5. การวิเคราะห์ข้อมูลในสถิติ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในการอธิบายคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และประสิทธิภาพการดำเนินงานการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติดังนี้

5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) คำนวณได้จากสูตร

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

F แทน ความถี่ของคะแนน

N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) คำนวณได้จากสูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) คำนวณได้จากสูตร

$$S.D. = \frac{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2}}{n(n-1)}$$

เมื่อ $S.D.$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
X	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
$n-1$	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ
$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานทะเบียนและวัดผลวิทยาลัยเทคโนโลยี
อรรถวิทย์พัฒนชกการ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น
การประชาสัมพันธ์/เผยแพร่เอกสาร	4.53	0.58	มากที่สุด
ความพร้อมของเอกสาร	4.50	0.65	มากที่สุด
ความชัดเจนของกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.52	มากที่สุด
ความถูกต้องของข้อมูลเชื่อถือได้	4.59	0.62	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.24	0.78	มาก
รวม	4.50	0.64	มากที่สุด

ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า
ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความชัดเจนของกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
รองลงมา ความถูกต้องของข้อมูลเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระยะเวลา
ในการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส มีரியาสภาพ เต็มใจให้บริการ	4.35	0.52	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบคำถาม หรือแก้ไข ปัญหาได้อย่างชัดเจน	4.45	0.67	มาก
เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย	4.78	0.49	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีระเบียบวินัยในการให้บริการ	4.56	0.73	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.33	0.64	มาก
รวม	4.46	0.61	มาก

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา เจ้าหน้าที่มีระเบียบวินัยในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วอยู่ในระดับมาก

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานทะเบียนและวัดผลวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยัพณิชการ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยัพณิชการ กลุ่มตัวอย่าง คือนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปี 2564 จำนวน 300 คน ที่มาใช้บริการงานทะเบียนและวัดผลวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยัพณิชการ

สรุปผล

ประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานทะเบียนและวัดผลวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยัพณิชการ พบว่า

ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความชัดเจนของกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ความถูกต้องของข้อมูลเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา เจ้าหน้าที่มีระเบียบวินัยในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

ปรับระยะเวลาในการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางจิราพร เฉินจุนวรรณ
วัน เดือน ปีเกิด	7 กุมภาพันธ์ 2523
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	สำเร็จปริญญาตรีบริหารธุรกิจ จากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ปีการศึกษา 2546
ตำแหน่งหน้าที่ การงานปัจจุบัน	อาจารย์ประจำสำนักทะเบียนและวัดผล ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทย์พัฒนวิชาการ