

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย

สารนิพนธ์
ของ
ลัดคนา ส่วนล้าย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
ตุลาคม 2549

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย

สารนิพนธ์
ของ
ลัดคนา ส่วนล้าย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
ตุลาคม 2549
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย

บทคัดย่อ
ของ
ลัคนา ส่วนลัคนาย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา

ตุลาคม 2549

ลัดคณา ส่วนลมาย. (2549). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยใช้เทคนิคเคลฟาย*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์.

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 22 คน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีประสบการณ์ในงานบริหารในมหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษาอื่น จำนวน 11 คน และเป็นหัวหน้างานทะเบียนและวัดผล หรือผู้ปฏิบัติงานทะเบียนซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานด้านนี้ ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน

11 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม 3 ชุด คือ ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดใช้สอบถามรอบที่หนึ่ง ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ใช้สอบถามรอบที่สอง ชุดที่ 3 เป็นแบบสอบถามเหมือนชุดที่ 2 แต่เพิ่มค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ใช้สอบถามรอบที่สาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่ามัธยฐาน ค่าฐานนิยม ค่าเฉลี่ย และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกัน (ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์น้อยกว่า 1.00) ว่ามีความสำคัญจำเป็นมากที่สุด (ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป) ได้แก่

ด้านความรู้ ความสามารถ ประกอบด้วย 1) รู้และเข้าใจระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับงานทะเบียน และวัดผล 2) รู้และเข้าใจหลักการวัด ประเมินผล 3) รู้วัตถุประสงค์และขอบข่ายของงานทะเบียนและวัดผล 4) สามารถจัดเก็บและใช้ฐานข้อมูลงานทะเบียนอย่างถูกต้องเป็นระบบ และ 5) สามารถทำงานเป็นทีมกับผู้อื่นได้

ด้านคุณธรรม จริยธรรม ประกอบด้วย 1) ซื่อสัตย์ สุจริต เทียงธรรม 2) มีความรับผิดชอบตรงต่อเวลา 3) มีจรรยาบรรณในการทำงานบริการ 4) เสียสละและอุทิศเวลาในการทำงาน 5) เก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับได้อย่างดี 6) คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมและนักศึกษาเป็นหลัก และ 7) เคารพกฎเกณฑ์และกติกา

ด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย 1) สื่อสารติดต่อกับบุคลากรทุกฝ่ายได้ดี 2) กระตือรือร้น
ทำงาน รวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร 3) ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อมถ่อมตน 4) ปฏิบัติงานอย่างมีมิตรไมตรี
กับทุกคน 5) อารมณ์ดี พร้อมให้คำตอบ และ 6) ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก

ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว ประกอบด้วย 1) ตระหนักว่างานบริการด้านทะเบียนและวัดผล
เป็นงาน ที่มีเกียรติ 2) ตระหนักถึงความสำคัญของงานที่ทำซึ่งจะมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร 3)
เอาใจใส่ติดตามงานทุกขั้นตอน 4) ปฏิบัติงานตามคำร้องของนักศึกษาได้ถูกต้องและตามกำหนดเวลา
และ 5) ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

DESIRABLE CHARACTERISTICS OF REGISTRAR OFFICE PERSONNEL
AT RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY KRUNGTHAP
USING DELPHI TECHNIQUE

AN ABSTRACT

BY

LUKKANA SUANLAMAI

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Business Education
at Srinakharinwirot University

October 2006

Lukkana Suanlamai (2006). *Desirable Characteristics of Registrar Office Personnel at Rajamangala University of Technology Krungthep Using Delphi Technique*. Master's Project, M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Assoc. Prof. Dr. Boonchird Pinyoanuntapong.

The purpose of this study was to investigate the desirable characteristics of Registrar Office personnel at Rajamangala University of Technology Krungthep. The samples were 22 persons comprising 11 resource persons with work experience of administration in a university or higher education institute, and 11 heads of Registrar Office and persons who worked or had experience in the area not less than 5 years.

Tool used in the study were 3 sets of questionnaire comprising Set 1 – open-ended questionnaire for first round, Set 2 – five-rating scale questionnaire for second round, and Set 3 – Set 2 questionnaire with an addition of median and interquartile range for third round. The data were analyzed by using median, mode, means, and interquartile range.

The results of study revealed that the opinions of resource persons were congruent (interquartile range less than 1.00) that most essential (median from 4.50 upward) desirable characteristics of Registrar Office personnel at Rajamangala University of Technology Krungthep were as follows.

In the area of knowledge and ability, they were 1) know and understand the rules and regulations of Registrar Office, 2) know and understand the principles of assessment and evaluation, 3) know the objectives and scope of Registrar Office, 4) be able to manage and use database of Registrar Office correctly and systemically, and 5) be able to work with others in teams.

In the area of morals and ethics, they were 1) be honest and fair, 2) be responsible and punctual, 3) practice ethics at work with service, 4) devote time to work, 5) keep secrets, 6) think about the benefits of university and students, and 7) respect the rules and regulations.

In the area of personality, they were 1) be able to contact others effectively in all sections, 2) be enthusiastic, active, diligent, 3) be cheerful and polite, 4) friendly treat others, 5) be in good mood and willing to provide answers, and 6) mainly work for the benefits of organization.

In the area of specific characteristics, they were 1) be aware that services of Registrar Office are honorable, 2) be aware of importance of work that affects organization's image, 3) be interested in following up all steps, 4) respond students' requests correctly and in time, and 5) mainly work with the consideration of service users' satisfactions.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำช่วยเหลือเป็นอย่างดีในการศึกษาวิจัยทุกขั้นตอน ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านและขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ ที่กรุณาเป็นกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงสารนิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์ในผลงานมากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามถึง 3 รอบ ทำให้งานวิจัยฉบับนี้มีคุณค่า เป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากร ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์สิริฐากร ชูทรัพย์ ที่ช่วยเหลือดูแลขณะศึกษาในทุกด้าน อาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ ประสบการณ์อันมีค่าแก่ผู้วิจัย ในการศึกษาหลักสูตรปริญญา การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้วยความเมตตากรุณาตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ วิทยาเขตเทคนิค กรุงเทพฯ ที่ให้ทุนการศึกษา เป็นการพัฒนาคนเพื่อพัฒนางาน

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน และให้เป็นประโยชน์แก่การพัฒนาคุณภาพ ของบุคลากรของชาติต่อไป

ทำนุผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และคุณอนุรักษ์ ส่วนลม้าย ที่ให้การสนับสนุน ให้กำลังใจและอำนวยความสะดวกในทุกเรื่องตลอดระยะเวลาในการศึกษาและทำงานวิจัยครั้งนี้

ลัดคนา ส่วนลม้าย

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า.....	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
คุณลักษณะและบุคลิกภาพของบุคคล.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
ทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	10
การบริการและหลักการบริการ.....	14
ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	
วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ.....	19
เอกสารเกี่ยวกับงานทะเบียนและวัดผล.....	24
เอกสารเกี่ยวกับเทคนิคเดลฟาย.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	47
กลุ่มตัวอย่าง.....	47
ขั้นตอนการศึกษาค้นคว้า.....	47
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้า.....	48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ) ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์.....	49
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน.....	53
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	73
ความมุ่งหมายและวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	73
กลุ่มตัวอย่าง.....	73
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	73
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	74
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	75
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า.....	76
ข้อเสนอแนะ.....	79
บรรณานุกรม.....	81
ภาคผนวก.....	89
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	123

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านความรู้ความสามารถ จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2.....	56
2. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านคุณธรรม จริยธรรม จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2.....	58
3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านบุคลิกภาพ จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2.....	59
4. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2.....	61
5. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านความรู้ความสามารถ จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3.....	63
6. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านคุณธรรม จริยธรรม จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3.....	65
7. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านบุคลิกภาพ จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3.....	66
8. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3.....	67
9. เปรียบเทียบค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ที่ได้จากการวิเคราะห์รอบที่ 2 กับรอบที่ 3.....	69
10. แสดงข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2.....	119
11. แสดงข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3.....	121

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	5
2 แผนผังการบริหารงานของแผนกทะเบียนและวัดผล.....	25

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สถาบันอุดมศึกษาไทยมีจุดมุ่งหมายหลักที่จะพัฒนาคนให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพและวิชาการเป็นบัณฑิตที่สมบรูณ์สนองความต้องการของสังคม ต่อมากระแสการเปลี่ยนแปลงโลกส่งผลกระทบต่อสังคมไทยทำให้สถาบันอุดมศึกษาที่มีความจำเป็นอย่างมากในการปรับบทบาทหรือภารกิจที่สำคัญของสถาบันอุดมศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) ได้วางแผนพัฒนาประเทศเป็นไปตามจุดมุ่งหมายของ วิสัยทัศน์ร่วมภายใต้ “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” และสังคมไทยที่พึงประสงค์ในอนาคต จึงกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักของการพัฒนาประเทศไว้หลายประการ วัตถุประสงค์ข้อหนึ่งที่น่าสนใจ คือ เพื่อแก้ปัญหาความยากจนและเพิ่มศักยภาพและโอกาสของคนไทยในการพึ่งพาตนเอง ให้ได้รับโอกาสในการศึกษาและการบริการทางสังคมอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง สร้างอาชีพ เพิ่มรายได้ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้ชุมชนและประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับกลไกภาครัฐให้เอื้อต่อการแก้ปัญหา (แผนพัฒนาเศรษฐกิจฯ ฉบับที่ 9, 2545 : จ-ฉ) ดังนั้นการพัฒนาตนเองจึงเป็นบทบาทสำคัญของสถาบันอุดมศึกษาในฐานะผู้ผลิตทรัพยากรบุคคลชั้นนำของประเทศ จึงต้องตอบรับวัตถุประสงค์การพัฒนาดังกล่าว โดยเฉพาะฝ่ายวิชาการ ควรจะมีบทบาทอย่างสำคัญในการมีส่วนร่วมพัฒนานักศึกษาให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าและสามารถชี้นำสังคมไทยในทางที่เหมาะสมได้ (ปราโมทย์ โชติมงคล, 2539 :11) ในฝ่ายวิชาการนอกจากจะมีแผนกคณะต่าง ๆ ที่เป็นหน่วยงานประสิทธิ์ประสาทวิชาให้นักศึกษาแล้ว ยังมีอีกหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีความสำคัญไม่น้อยคือแผนกทะเบียนและวัดผลทำหน้าที่เก็บข้อมูลต่าง ๆ ของนักศึกษาตั้งแต่ประวัติของนักศึกษา การลงทะเบียน เพิ่ม-ถอนรายวิชา ลาพัก ตลอดจนการวัดผลและประเมินผลการศึกษาซึ่งหน่วยงานนี้มีหน้าที่สนับสนุนให้บริการกับครู-อาจารย์ และนักศึกษาทั้งที่สำเร็จไปแล้วและยังศึกษาอยู่ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรงานทะเบียนและวัดผลจะต้องมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการให้บริการและปฏิบัติงานประจำต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและเกิด ประสิทธิภาพอย่างเต็มที่

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดตั้งและดำเนินงานมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2496 มีบทบาทและหน้าที่ในการพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาประเทศ ได้ตระหนักและเห็นความสำคัญเกี่ยวกับงานบุคลากรในทุก ๆ ด้าน มุ่งที่จะพัฒนาปรับปรุงให้อยู่ในเกณฑ์ที่ดี เพื่อเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้มารับบริการมากที่สุด ดังนั้นทุกฝ่ายที่ปฏิบัติงานควรมีคุณลักษณะอันเป็นที่ยอมรับและเหมาะสมกับลักษณะงานเพื่อสามารถปฏิบัติงานนั้น ๆ เป็นอย่างดีและมีความพร้อมในการที่จะให้บริการ

จากเหตุผลดังกล่าวมาข้างต้นจึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพโดยใช้เทคนิคเดลฟาย ซึ่งเป็นการระดมสมองในงานวิจัย เพื่อนำผลงานวิจัยเสนอเป็นแนวทางในการเลือกสรรพัฒนาบุคลากร เพื่อให้งานประจำและงานบริการแผนกทะเบียนและวัดผล ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีประสิทธิภาพและประทับใจผู้มารับบริการ ตลอดจนสอดคล้องกับพันธกิจ (Mission) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่ว่า “ให้บริการงานวิชาการและการศึกษาที่มีแนวคิดเชิงสร้างสรรค์ เพื่อการมีอาชีพอิสระและพัฒนาอาชีพสู่การแข่งขัน”

ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย โดยมีจุดมุ่งหมายเฉพาะ ดังนี้

1. หาค่าระดับความเห็นด้วยในคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
2. หาค่าระดับความสอดคล้องของความเห็นด้วยในคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
3. เพื่อสรุปคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะทำให้ได้คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรแผนกทะเบียนและวัดผล ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ อันจะเป็นประโยชน์ในการ เลือกรับ พัฒนาบุคลากร และสร้างจิตสำนึกในการทำงานที่มีลักษณะเป็นงานบริการ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล ประทับใจผู้มารับบริการรวมทั้งเป็นข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการเกี่ยวกับงานบุคลากรของหน่วยงานต่าง ๆ

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวน 22 คน แบ่งเป็น ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ด้านบริหาร จำนวน 11 คน มีประสบการณ์ด้านปฏิบัติ ได้แก่ หัวหน้างานทะเบียนและวัดผลและผู้ปฏิบัติงานทะเบียนและวัดผลที่มีประสบการณ์ทำงานไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 11 คน

2. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 4 ด้าน คือ

- 2.1 ด้านความรู้ ความสามารถ
- 2.2 ด้านคุณธรรม จริยธรรม
- 2.3 ด้านบุคลิกภาพ
- 2.4 ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากร หมายถึง ลักษณะที่ดีของบุคลากรซึ่งแสดงออกเป็นที่พึงพอใจและเป็นที่ยอมรับ ประกอบไปด้วย คุณลักษณะต่าง ๆ 4 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความรู้ ความสามารถ หมายถึง ความรู้หรือทักษะและประสบการณ์ต่าง ๆ ของบุคคลที่จะมีผลทำให้สามารถปฏิบัติงานทะเบียนและวัดผลได้สำเร็จเป็นอย่างดี

1.2 ด้านคุณธรรม จริยธรรม หมายถึง ลักษณะที่แสดงออกจากการปฏิบัติตนให้เป็นผู้ที่มีความ

ประพัตติคืออยู่ในขอบข่ายของศีลธรรมอันดีงามตามวัฒนธรรมของสังคมไทย และยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในการทำงานทะเล่เบี่ยนและวัดผลซึ่งถือเป็นงานบริการ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ สุจริต ความรับผิดชอบ ความเสียสละ

1.3 ด้านบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะท่าทางการแสดงออกที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ได้แก่ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน กระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มองโลกในแง่ดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน

1.4 ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว หมายถึง ลักษณะที่แสดงออกของบุคลากรเป็นคุณลักษณะเฉพาะ ที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานและช่วยให้การทำงานประสบผลสำเร็จได้ ตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอเพิ่มเติมนอกเหนือจากลักษณะที่กล่าวมาแล้ว

2. แผนกทะเล่เบี่ยนและวัดผล หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนการเรียน การสอนและการรักษาระเบี่ยนข้อบังคับของสถาบัน แบ่งการะรับผิดชอบเป็น 4 กลุ่มงาน ได้แก่

2.1 งานทะเล่เบี่ยนประวัติ

2.2 งานลงทะเบียน/สถิติ

2.3 งานประมวลผลการศึษา

2.4 งานบริการนักศึกษา

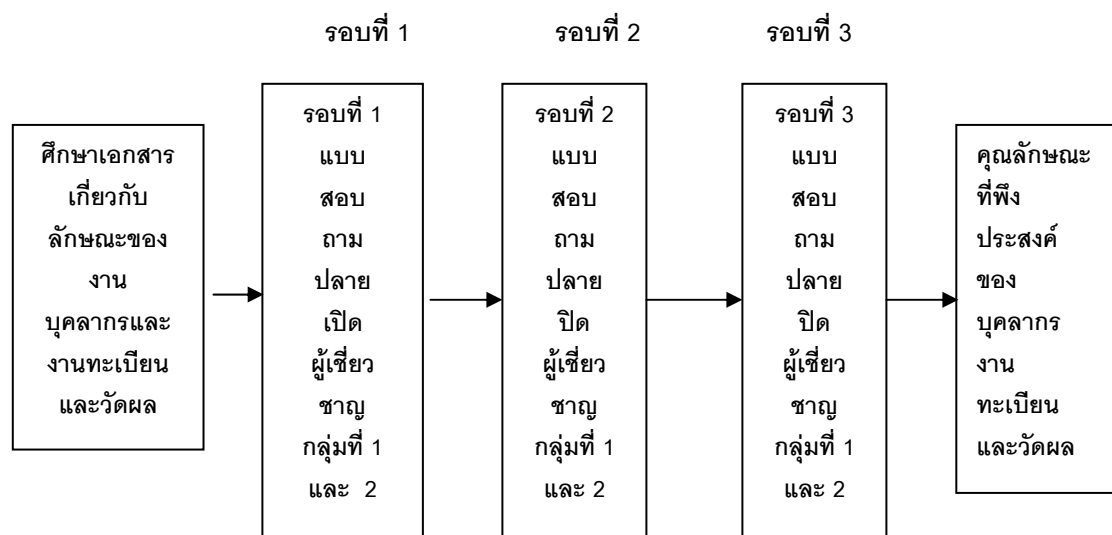
3. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ หมายถึง สถาบันการศึกษาซึ่งเปิดสอนนักศึกษาระดับอุดมศึกษาที่เน้นการเรียนการสอนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

4. ผู้ทรงคุณวุฒิ หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และเข้าใจลักษณะของงานทะเล่เบี่ยนและวัดผล แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้มีประสบการณ์ด้านงานบริหาร และกลุ่มผู้มีประสบการณ์ในการทำงานทะเล่เบี่ยนและวัดผล

5. เทคนิคเดลฟาย หมายถึง กระบวนการวิจัย ซึ่งมีหลักการอยู่ที่การพยายามรวบรวมความคิดเห็นหรือระดมความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ทรงคุณวุฒิ ให้มีความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอย่างมีระบบ มีความถูกต้องน่าเชื่อถือมากที่สุด เพื่อการนำไปใช้ในกระบวนการตัดสินใจ หรือสรุปในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

ระดมความคิด ประเมินความคิด ประเมินซ้ำ



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยแบ่ง เป็นหัวข้อต่อไปนี้

1. คุณลักษณะและบุคลิภาพของบุคคล
2. แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ
3. ทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจ
4. การบริการและหลักการบริการ
5. ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
6. ลักษณะงานทะเบียนและวัดผล
7. เทคนิคเคลฟาย
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. คุณลักษณะและบุคลิภาพของบุคคล

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 189) ได้ให้ความหมายของคำว่า “คุณลักษณะ” หมายถึง เครื่องหมายหรือสิ่งที่ชี้ให้เห็นความดี หรือลักษณะประจำตัว และยังมีนักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความหมายของคำว่า “คุณลักษณะ” ไว้ดังนี้

จรรยา มิลินทร์ และคณะ (2520 : 689) ได้ให้ความหมายในพจนานุกรมศัพท์การศึกษาไว้ว่า “คุณลักษณะ คือ ลักษณะของบุคคลที่ได้รับมาจากบรรพบุรุษและสิ่งแวดล้อมรวมกัน แบ่งเป็น 2 ประการคือ ลักษณะทางกาย ได้แก่ รูปร่าง สีผิว และอื่น ๆ กับลักษณะทางสมอง ได้แก่ ความสามารถทางสติปัญญาฉลาด ใจ ความถนัด เป็นต้น”

วิญญู อังคนารักษ์ (2522 : 1-6) ได้แบ่งคุณสมบัติของคนที่จะเป็นผู้บริหาร หรือหัวหน้างานไว้เป็น 2 ลักษณะ คือ คุณลักษณะพื้นฐานกับคุณลักษณะพิเศษที่นอกเหนือไปจากคุณลักษณะพื้นฐาน ได้แก่

1. คุณลักษณะพื้นฐาน หัวหน้างานควรเป็นผู้ที่มีความเฉลียวฉลาด ถึงระดับหนึ่งมีความเข้มแข็งทางร่างกายและมีความเข้มแข็งทางศีลธรรม

2. คุณลักษณะพิเศษ หัวหน้างานควรเป็นผู้ที่มีความสนใจอย่างแท้จริง และมีความรักผู้อื่นมีกำลังหรืออำนาจแห่งบุคลิกภาพหรือมีคุณลักษณะเข้มแข็ง มีจิตใจแบบนักวิทยาศาสตร์ใช้เหตุผลยอมรับความจริง รู้จักคิดค้นวิจัย

เดโช สนวนานท์ (2528 : 22 – 23) ได้ให้ความหมายไว้ในพจนานุกรมจิตวิทยา ว่า คุณลักษณะ หมายถึง “คุณลักษณะใดลักษณะหนึ่งของบุคคลซึ่งเป็นลักษณะประจำตัวของบุคคลนั้น ซึ่งสามารถแยกความแตกต่างของบุคคลนั้นกับบุคคลอื่นได้ จากคุณลักษณะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของบุคลิกภาพ

จากความหมายต่าง ๆ พอสรุปได้ว่า คุณลักษณะ คือ ลักษณะประจำตัวของบุคคลซึ่งเป็นลักษณะที่ดี และมักทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากผู้อื่น ดังนั้นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรจึงหมายถึงลักษณะที่ดีของบุคคลที่แสดงออกเป็นที่พึงพอใจและเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น

บุคลิกภาพ คือแบบแผนพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เป็นที่รับรู้กันโดยทั่วไป เป็นลักษณะรวมของบุคคลนั้น อันประกอบด้วยพฤติกรรมที่แสดงออก และลักษณะภายในของบุคคลซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความแตกต่างจากบุคคลทั่วไป (จรรยา สุวรรณทัต และดวงกมล เวชบรรยงรัตน์. 2529 : 219) อันได้แก่ รูปร่าง หน้าตา ท่าทาง ความสามารถ แรงจูงใจ และแสดงออกทางอารมณ์ และผลที่เกิดจากประสบการณ์ (สุชา จันทรโสม. 2531 : 84-85) บุคลิกภาพจะเป็นลักษณะรวมที่บุคคลแสดงออกอย่างสม่ำเสมอ คงเส้นคงวา (Consistency) ไม่ใช่เป็นอยู่ ชั่วครู่ชั่วยาม แต่บุคลิกภาพของบุคคลนั้นสามารถพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ตามความต้องการของบุคคลนั้นโดยความตั้งใจของบุคคลนั้นอย่างจริงจัง (รัตนา นฤภัทร. 2537 : 5)

นอกจากนี้ บุญทัน ดอกไธสง และเอ็ด สารภูมิ (2529 : 88) ได้ให้ความเห็นว่า บุคลิกภาพที่มีความคิดสร้างสรรค์ประกอบไปด้วยความไม่เชื่อในสิ่งที่เห็นไปไม่ได้ มีความกระตือรือร้น มีเป้าหมายในชีวิต ยอมรับความคิดใหม่ มีจิตใจเข้มแข็ง ไม่ยอมจำนนต่ออุปสรรค ความผิดพลาดความล้มเหลว ชอบค้นหาความรู้อยู่เสมอ มีความคิดที่แตกต่างจากบุคคลอื่น และมีความคิดที่จะพัฒนาตนเอง ในส่วนของกรองแก้ว อยู่สุข (2523 : 37) กล่าวไว้อย่างน่าสนใจว่า บุคลิกภาพ คือ การแสดงออกที่มีผลกระทบต่อผู้อื่น ความคิดเห็นและความเข้าใจเกี่ยวกับตนเองและแบบแผนของลักษณะนิสัยทั้งภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อผู้อื่น สามารถวัดได้ว่า คำว่า “การแสดงออกที่มีผลกระทบต่อผู้อื่น” หมายถึง ท่าทีและพฤติกรรมทางกายที่มองเห็น ส่วนคำว่า “ความเข้าใจตนเอง” หมายถึง การประจักษ์ในค่านิยมและทัศนคติของตน ซึ่งทำให้แต่ละคนมีแนวคิดของตนเองอันเป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดนั้น กับสิ่งแวดล้อม

และคำว่า “แบบแผนของลักษณะนิสัยที่วัดได้” คือ ลักษณะนิสัยซึ่งบุคคลแสดงออกให้ประจักษ์แก่สายตา
นั่นเอง

กล่าวโดยสรุป บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะที่ทำให้บุคคลแตกต่างจากผู้อื่น ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน
คือ บุคลิกภาพภายใน ได้แก่ นิสัยใจคอ ความกระตือรือร้น ไหวพริบ ความโอปออ่อนอารี เป็นต้น ส่วน
บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่ การแต่งกาย รูปร่างหน้าตา รอยยิ้ม เป็นต้น ดังนั้นบุคลิกภาพจึงเป็น
คุณลักษณะสำคัญของบุคคลในอันที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานและการดำรงชีวิต

ความสามารถ (Ability) หมายถึง สมรรถภาพของบุคคลที่จะทำงานต่าง ๆ ได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์
และคณะ. 2541 : 48) ซึ่งประกอบด้วย ความรู้หรือทักษะและจะเป็นสิ่งที่กำหนดความสำเร็จในการ
ปฏิบัติงาน(นภาพร วัฒนโสภาส. 2541 : 32 ; อ้างอิงจากศักดิ์ศรี เนตรหาญ 2547 : 36) ดังนั้น
ความสามารถจึงเป็นคุณลักษณะสำคัญและจำเป็นของบุคคลในการปฏิบัติงานทุกประเภท

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ใน
สิ่งที่ต้องการและคาดหวัง ความพึงพอใจเป็นความชอบของแต่ละบุคคล ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละ
บุคคลย่อมแตกต่างกันอาจจะเนื่องมาจากพื้นฐานทางการศึกษา ทางด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม
 เป็นต้น

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ที่มีผลต่อความสำเร็จของงานบรรลุเป้าหมายที่
วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลเนื่องจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการแต่ละ
บุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ซึ่งผู้ศึกษาค้นคว้าได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของพึงพอใจ และมีผู้ให้
ความหมายของความพึงพอใจไว้ในด้านต่าง ๆ กันพอสรุปได้ดังนี้

สมยศ นาวิการ (2524:39) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรุนแรงของความต้องการของ
บุคคลเพื่อความพึงพอใจจะเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ

กิตติมา ปรีดีดิกล (2529:321) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่อ
งานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการ
พื้นฐานของเขาได้ และยังได้กล่าวถึงแนวคิดที่เกี่ยวกับพื้นฐานความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาส
โลว์ว่า หากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม (2530:9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกชอบของ
บุคลากรอันเกิดจากทัศนคติที่มีต่อคุณภาพและสภาพของหน่วยงาน อันได้แก่ การจัดองค์การ การจัด

ระบบงาน การดำเนินงาน สภาพแวดล้อมของการทำงาน ประสิทธิภาพของหน่วยงานตลอดจนการบริหารงานบุคคล ซึ่งคุณภาพและสภาพของหน่วยงานดังกล่าวมีผลกระทบต่อความต้องการของบุคคล และผลต่อความพึงพอใจของบุคคลนั้น

สุเทพ เมฆ (2531:39) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบรรยากาศการเรียนการสอนหมายถึง ความรู้สึกพอใจในสภาพการจัดองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ซึ่งมีความสำคัญในการช่วยให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีชีวิตชีวา มีความเจริญงอกงาม มีความกระตือรือร้นเพื่อจะเรียนให้เกิดประโยชน์แต่ตนเอง

ฉัตรพร คุ้มใจสกุล (2532:19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการที่แท้จริง เพื่อให้ได้ผลอย่างใดอย่างหนึ่งภายใต้สถานการณ์ทำงาน หากบุคลากรได้ค่าตอบแทนเลื่อนตำแหน่ง ได้รับการยกย่อง ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าหากได้รับการตำหนิหรือการลงโทษแบบต่าง ๆ ย่อมก่อให้เกิดความไม่พอใจเกิดขึ้น

มอร์ส (พรรณพิมล ตริมมคล. 2545 : 12 ; อ้างอิงจาก Morse. 1958:27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในเชิงจิตวิทยาว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของบุคคลให้น้อยลง เมื่อเกิดความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนองของความเครียดนั้นก็ลดลงหรือหมดไปทำให้เกิดความพึงพอใจ

อิงลิช (พรรณพิมล ตริมมคล. 2545 : 12 ; อ้างอิงจาก English ; & English.1958:473) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจไว้ว่าสภาพอินทรีย์เมื่อแรงจูงใจที่เกิดขึ้นในขณะนั้นได้บรรลุเป้าหมายหรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองของความหิวกระหายและความต้องการ

วอลเลิร์สเตน (พรรณพิมล ตริมมคล 2545:12 ; อ้างอิงจาก Wallerstein.1971:256) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย และอธิบายว่าความพึงพอใจ เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนแต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มีจากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น การที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจะต้องศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพึงพอใจนั้น

โฮลิน (สมนึก วิเศษสมบัติ . 8 ; อ้างอิงจาก Holin. 1966:185 -192) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า ความรู้สึกที่เกิดขึ้นของคนงาน ต่อการตอบสนองการทำงานกับการพอใจถึงงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ความรู้สึกที่เกิดยังรวมไปถึงความคาดหวังของคนที่ได้รับบริการ และการตอบแทนที่เขาได้รับในการทำงาน

วูม (สมนึก วิเศษสมบัติ : 8 ; อ้างอิงจาก Voom.1958:328) กล่าวว่า ทักษะคิดและความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งเหล่านั้นด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

กู๊ด (พรณพิมล ตริมงคล : 12 ; อ้างอิงจาก Good.1973:320) ให้ความหมายของพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลและกิจกรรมจากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบ ที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจจะต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างมากระตุ้นให้เกิดความรัก หรือมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ๆ บุคคลจะเกิดความพึงพอใจนั้นจะต้องมีการจูงใจให้เกิดขึ้น

3. ทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แรงจูงใจ หรือ การจูงใจ (Motivation) หมายถึง สภาวะที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นหรือถูกผลักดัน ให้แสดงพฤติกรรม เพื่อไปยังจุดหมายปลายทางไว้ (สุณีย์ ชีรดากร. 2526 : 85) แต่การจูงใจจะมีได้ต้องอาศัยแรงจูงใจซึ่งเป็นเครื่องล่อดังที่ สมพงษ์ เกษมสิน (2517:108) กล่าวไว้ว่า การจูงใจ หมายถึง ความพยายามชักจูงให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติตามสิ่งที่จูงใจ สำหรับสิ่งจูงใจเป็นเครื่องล่อหรือกระตุ้นให้เกิดการจูงใจนั้น

กู๊ด (Good. 1973 : 281) ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง วัตถุ หรือ สภาวะใด ๆ ที่สามารถเร้าให้เกิดการจูงใจได้

กิตติมา ปรีดีดิถก (2529:155) ได้กล่าวถึง ความหมายของการจูงใจสรุปได้ว่า การจูงใจ คือการชักจูงให้บุคคลปฏิบัติหรือชักจูงให้สมาชิกเกิดความพอใจที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง นักจิตวิทยาแบ่งการจูงใจเกี่ยวกับการศึกษาออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ (สุณีย์ ชีรดากร. 88 –89)

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ได้แก่ การจูงใจที่เกิดจากความรูสึกภายในของผู้เรียนเอง เช่น ความต้องการ ความสนใจ และทัศนคติที่ดีต่อวิชาที่เรียน ทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกระตือรือร้น อยากรู้ อยากเห็น อยากเรียน เต็มใจและตั้งใจเรียน เพราะต้องการความรู้ มิใช่เรียนเพราะหวังผลอย่างอื่น

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ได้แก่ การจูงใจที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกมาชักจูงหรือกระตุ้นให้เกิดการจูงใจภายในขึ้น เป็นต้นว่า วิธีสอน บุคลิกภาพ ของผู้สอนและเทคนิคที่ครูใช้ในการสอนจะเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกอยากเรียน การกระทำที่เกิดจากแรงจูงใจภายนอกไม่ได้เป็นการกระทำเพื่อความสำเร็จในสิ่งนั้นอย่างแท้จริงแต่เป็นการกระทำเพื่อสิ่งจูงใจอย่างอื่น เช่น การเรียนที่หวังคะแนนนอกเหนือไปจากการได้รับความรู้

การศึกษาเป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้เรียนมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปในทางที่พึงประสงค์การจูงใจภายในจึงเป็นลักษณะการจูงใจที่ดี และมีอิทธิพลที่สุดต่อกระบวนการเรียนรู้ ดังนั้นจึงควรส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจภายในขึ้นโดยใช้การจูงใจภายนอกช่วยผู้เรียนเกิดความสนใจ เช่น การให้รางวัลและลงโทษ การชมเชยและการตำหนิ แต่การจัดการศึกษาโดยทั่วไปมักพบว่า การสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ผู้เรียนเกิดแรงจูงใจภายในขึ้นนั้นกระทำได้ยากมากเพราะเหตุนี้ในการจัดการศึกษาจึงพบเสมอว่า ส่วนใหญ่จะสร้างแรงจูงใจภายนอกเพื่อก่อให้เกิดแรงจูงใจภายในขึ้นภายหลังและในการสร้างแรงจูงใจไม่ว่าจะเป็นแรงจูงใจภายในหรือภายนอกก่อนจะต้องกระทำอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องตลอดเวลาจึงจะบังเกิดผลดี ทั้งนี้เพราะว่าเมื่อร่างกายเกิดความต้องการจะทำให้เกิดแรงขับหรือแรงจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นหรือผลักดันให้ร่างกายแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการพฤติกรรมที่กระทำจึงมีทิศทางหรือจุดมุ่งหมาย เมื่อร่างกายได้สิ่งที่ต้องการแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจ แรงขับก็จะลดลง (ชูชีพ อ่อนโคกสูง. 2522: 40) เพราะฉะนั้นในการเรียนการสอนผู้สอนจะต้องพยายามสร้างสิ่งจูงใจให้ผู้เรียนเกิดแรงขับหรือแรงจูงใจอย่างสม่ำเสมอ เพื่อผู้เรียนจะได้สนใจติดตามบทเรียนอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดเรียนรู้ได้อย่างได้ผล

วิธีสร้างความพึงพอใจในการเรียน วันทยา วงศ์ศิลปกริรมย์ (2533 : 9 -12) ได้สรุปความคิดเห็นของ สกินเนอร์ (Skinner) , ไวท์เฮด (Whitehead) และบลูม (Bloom) ไว้ดังนี้

สกินเนอร์ (Skinner) มีความเห็นว่า การปรับพฤติกรรมของคนไม่อาจทำได้โดยเทคโนโลยีทางกายภาพและชีวภาพเท่านั้น แต่ต้องอาศัยเทคโนโลยีของพฤติกรรม ซึ่งเขาหมายถึง เสรีภาพและความภาคภูมิ (Freedom and Dignity) จุดหมายปลายทางที่แท้จริงของการศึกษา คือการให้คนมีความเป็นตัวของตัวเอง มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตน เสรีภาพและความภาคภูมิเป็นครรลองของการไปสู่ความเป็นคน

แนวคิดของสกินเนอร์ สรุปได้ว่า เสรีภาพนำบุคคลไปสู่ความภาคภูมิ และความภาคภูมินำบุคคลไปสู่ความเป็นตัวของตัวเอง เป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อความคิด ตัดสินใจการกระทำและผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง และนั่นคือเป้าหมายปลายทางที่แท้จริงของการศึกษา สิ่งที่สกินเนอร์ต้องการเน้นคือ การปรับแก้พฤติกรรมของตน ต้องแก้ด้วยเทคโนโลยีของพฤติกรรมเท่านั้นจึงจะสำเร็จ

ส่วนการใช้เทคโนโลยีของพฤติกรรมนี้กับใครอย่างไร ด้วยวิธีไหน ถือเป็นเรื่องการตัดสินใจใช้ศาสตร์ที่ต้องอาศัยภูมิปัญญา (Wisdom) ของผู้ใช้นั้น

ไวท์เฮด (Whitehead) กล่าวถึง จังหวะของการศึกษา และขั้นตอนของการพัฒนาว่ามี 3 ขั้นตอน คือ จุดยืน จุดแย้ง และจุดปรับ ซึ่งไวท์เฮด เรียกชื่อใหม่เพื่อใช้ในทางการศึกษาว่าการสร้างความพอใจ การทำความเข้าใจและการนำไปใช้ ในการเรียนรู้ใด ๆ ควรเป็นไปตาม 3 จังหวะนี้คือ

การสร้าง ความพอใจ – นักเรียนรับสิ่งใหม่ ๆ มีความตื่นเต้นพอใจกับการได้พบและเก็บสิ่งใหม่ ๆ

การทำความเข้าใจ – มีการจัดระบบระเบียบ ให้คำจำกัดความ มีการกำหนดขอบเขตที่ชัดเจน

การนำไปใช้ - นำสิ่งใหม่ที่ได้มาไปจัดสิ่งใหม่ ๆ ที่จะได้พบต่อไป เกิดความตื่นเต้นที่จะเอาไปจัดสิ่งใหม่ ๆ ที่เข้ามา

ไวท์เฮด กล่าวถึงการสร้างภูมิปัญญา (Wisdom) ในระบบการศึกษาว่า ได้ปฏิบัติกันอย่างผิดพลาดมาตลอดโดยการใช้วิธีการฝึกทักษะอย่างง่าย ๆ ธรรมดา ๆ แล้วคาดเอาไว้จะทำให้เกิดภูมิปัญญาได้ ถนนที่มุ่งสู่การเกิดภูมิปัญญามีสายเดียว คือ เสรีภาพในการแสดงความรู้และเกณฑ์ที่มุ่งสู่ความรู้มีสายเดียวเช่นกัน วิทยาการที่จัดไว้อย่างเป็นระบบ ดังนั้น เสรีภาพและวิทยาการ (Freedom Discipline-Freedom) ซึ่งเสรีภาพในจังหวะแรก คือ ขั้นตอนของการสร้างความพอใจวิทยาการในจังหวะที่สองคือ ขั้นตอนการทำความเข้าใจ และเสรีภาพในช่วงสุดท้ายคือ ขั้นตอนการนำไปใช้

สิ่งที่ไวท์เฮดต้องการย้ำ คือ ความรู้ที่ต่างแขนงวิชา การเรียนที่ต่างวิธีการ ควรให้แก่นักเรียนเมื่อถึงเวลาอันควร และเมื่อนักเรียนมีพัฒนาการทางสมองอยู่ในขั้นเหมาะสม หลักการนี้เป็นที่ทราบกันทั่วไปอยู่แล้ว แต่ยังไม่มีการถือปฏิบัติโดยคำนึงถึงจิตวิทยาในการดำเนินการทางการศึกษา เรื่องทั้งหมดนี้ไม่ใช่เรื่องใหม่ เพียงแต่หลักการเหล่านี้ไม่ได้ถูกหยิบยกขึ้นมาอภิปรายเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง และถูกต้อง ความล้มเหลวของการศึกษาเกิดขึ้นจากการใช้จังหวะการศึกษาไม่เหมาะสม โดยเฉพาะในขั้นตอนของการสร้างความพอใจหรือจังหวะของเสรีภาพในช่วงแรกการละเลยหรือขาดประสบการณ์ในส่วนนี้ผลดีสูงสุดจะเกิดขึ้น คือความรู้ที่ไร้พลังและไร้ความริเริ่มผลเสียสูงสุดที่เกิดขึ้นคือ ความรังเกียจไม่ยอมรับความคิดเห็น และนำไปสู่การไร้ความรู้ในที่สุด

การพัฒนาคุณลักษณะใด ๆ ตามวิถีทางของธรรมชาติ ควรสร้างกิจกรรมที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในตัวเองได้ เพราะความพอใจจะทำให้คนมีการพัฒนาดตนเองได้อย่างเหมาะสมส่วนความเจ็บปวดแม้จะทำให้เกิดการตอบสนองแต่ก็ไม่ทำให้คนพอใจ ไวท์เฮด สรุปในที่สุดว่าในการสร้างพลังความคิด ไม่มีอะไรมากไปกว่าสภาพจิตใจที่มีความพึงพอใจในขณะทำกิจกรรมส่วนการศึกษาด้านชาวนาปัญญานั้น เสรีภาพเท่านั้นที่จะทำให้เกิดความคิดที่มีพลัง และความริเริ่มใหม่ ๆ

เมื่อประมวลความคิดทั้งของสกินเนอร์และไวท์เฮดเข้าด้วยกันแล้วพอจะสรุปได้ว่าเสรีภาพเป็นปฐมเหตุของการนำบุคคลไปสู่จุดหมายปลายทางที่การศึกษาต้องการ นั่นคือเป็นบุคคลที่มีความเป็นตัวของตัวเอง มีความรับผิดชอบต่อผลการกระทำของตนเอง

เสรีภาพเป็นบ่อเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การมีเสรีภาพในการเรียนจึงเป็นการสร้างความพอใจในการเรียน ความพอใจทำให้คนมีพัฒนาการในตนเอง วิธีการของการให้เสรีภาพในการเรียนเป็นเรื่องที่กำหนดขอบเขตเนื้อหาได้ยาก แต่ความหมายกว้าง ๆ โดยทั่วไป คือ การให้นักเรียนมีโอกาสเลือกและตัดสินใจด้วยตนเองเพื่อตนเอง เป็นการควบคุมที่ผู้ถูกควบคุมไม่รู้ตัว ดังนั้นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนบางประการสำหรับการจัดการศึกษา คือการจัดให้มีวิชาเลือกหลายวิชา หรือจัดให้มีหัวข้อเนื้อหาหลายเรื่องในวิชาเดียวกัน หรือมีแนวทางการเรียนหลายแนวทางในเรื่องเดียวกัน เป็นต้น

แต่เนื่องจากแรงจูงใจเกิดจากความต้องการ จึงจำเป็นต้องทราบถึงความต้องการพื้นฐานของผู้เรียนว่าประกอบด้วยอะไรบ้าง เพื่อจะได้หาแนวทางสร้างสิ่งจูงใจตอบสนองได้อย่างเหมาะสม

ความต้องการพื้นฐานที่เป็นองค์ประกอบให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ

มนุษย์ทุกคนล้วนมีความต้องการที่จะตอบสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้น แต่ความต้องการของมนุษย์นั้นมีมากมายซึ่งมาสโลว์ (กันยา สุวรรณแสง .2538 ; อ้างอิงจาก Maslow. 1970 : 35 – 51) ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต่ำสุดไปสู่อันดับสูงสุดเป็น 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านสรีรวิทยา (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ และอากาศ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต ถ้ามนุษย์ไม่ได้รับการสนองตอบในขั้นนี้ก็จะไม่มีความต้องการในขั้นถัดไป

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) มนุษย์จะรู้สึกปลอดภัย เมื่อสิ่งเร้านั้นเป็นสิ่งที่รู้จักมักคุ้น และจะกลัวสิ่งที่แปลกไปจากเดิม

3. ความต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging Needs) คนทุกคนอยากได้รับความรักจากคนอื่น อยากเป็นเจ้าของ และในขณะเดียวกันอยากให้ตนเป็นที่รักและเป็นของใครสักคน บุคคลจะรู้สึกเหงาและว้าเหว่ และขาดความรู้สึกว่าไม่มีใครรักหรือไม่รู้ว่าใครจะรักใครความต้องการชนิดนี้คนที่ขาดมากยิ่งต้องการมากเพื่อชดเชย

4. ความต้องการเห็นตนเองมีคุณค่า (Esteem Needs) เป็นความต้องการยอมรับจากผู้อื่น และต้องการความภาคภูมิใจในตนเองด้วย แต่ถ้าความต้องการนี้ไม่ได้รับการตอบสนองจะก่อให้เกิดความรู้สึกต่ำต้อย ไร้ค่า อ่อนแอ หดหวั่น ไม่มีความหมายในสายตาผู้อื่น

5. ความต้องการที่จะทำความเข้าใจตนเอง (Needs for Self Actcalization) เป็นความต้องการที่จะเข้าใจตนเอง ตรงตามสภาพที่ตนเองเป็นอยู่จริงยอมรับในส่วนที่เป็นจุดอ่อนและจุดบกพร่องของตนเอง ต้องการที่จะเป็นคนชนิดที่เราเป็นไปได้ดีที่สุด ซึ่งเป็นพื้นฐานในการเลือกอาชีพให้เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง ทำให้มีความสุขและทำงานได้เต็มความสามารถ

การศึกษาถึงความต้องการพื้นฐานดังกล่าวของบุคคล นับว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งทำให้เข้าใจเหตุผลในการแสดงพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลและช่วยให้มองเห็นแนวทางที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงความรู้สึกเข้าใจและพฤติกรรมของบุคคลได้ในที่สุดซึ่งจะส่งผลดีต่อการพัฒนาการทำงานของบุคคลได้

4. การบริการและหลักการบริการ

การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่บุคลากรส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่บุคลากรมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้น ๆ การบริการหมายถึง สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยาก และสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยบุคลากรทำเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การบริโภคหรือการให้บริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้น ๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น

การบริการโดยทั่วไปจึงมีคุณลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี . 2542:202) ได้แก่

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคลากรกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
3. การบริการเกิดขึ้นและถูกบริโภคในขณะเดียวกันเลย หรือเกือบจะในเวลาเดียวกัน (คือมีการบริโภคทันทีที่มีการให้บริการ)
4. ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ให้ความสำคัญกับ “ กิจกรรม ” หรือ “ กระบวนการบริการ ” หรือ “ พฤติกรรม ” ของบุคลากรมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่าดังนั้น คำว่า “ ความประทับใจ ” จึงมีความสำคัญเหนือสิ่งอื่นใดต่อผู้รับบริการ ความประทับใจหรือความพึงพอใจในการบริการ จึงมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการอย่างยิ่งและมีผู้ให้คำนิยามของการบริการไว้ ดังนี้

ระมิต ฝ่ายริย์ (2530:229) ให้นิยามไว้ว่า “ การบริการ “ คือ กิจกรรมที่ไม่มีรูปร่างกำหนดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล (2535:299) ให้ความหมายไว้ว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ก็ตามที่ต้องการจัดให้มีขึ้น เพื่อให้บุคลากรขององค์การได้รับความ

สะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมั่นคงในอาชีพและความพึงพอใจในงานที่ทำกล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการหรือการให้บริการ ต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำ ต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์การ ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์การ เพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมายมีประสิทธิภาพ

มิตเลต (อุบลรัตน์ เจาะจิตต์. 2542 : 8 ; อ้างอิงจาก Millet John. N.d.) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทางคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) มิตเลตเห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์จากสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เวอร์มา (อุบลรัตน์ เจาะจิตต์. 2542:29 ; อ้างอิงจาก Verma.n.d.) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการ ที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้บริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

3. การยอมรับคุณภาพของบริการซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของบุคลากรด้วย พาราเดอร์มา เชียร์ล และแบร์รี (อุบลรัตน์ เจาะจิตต์. 2538 : 29 –31 ; อ้างอิงจาก Paradurma, Zeithal ; & Barry.) ซึ่งกล่าวถึงหลักการการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ

1.2 ความพึงพาได้

2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

3.1 ความสามารถในการให้บริการ

3.2 ความสามารถในการสื่อสาร

3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป

4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อยเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการอยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ

5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3 บุคลากรมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

- 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
- 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- 8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่นเครื่องมือ อุปกรณ์
- 9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
- 10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility)
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากร
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงามสะอาด

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2542) ยังได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญของการบริการอย่างมีคุณภาพว่าขึ้นอยู่กับบุคลากร (ข้าราชการ) และสถานที่บริการ (หน่วยงานราชการ) สิ่งแรกในการที่จะสร้างความประทับใจได้ก็คือ สถานที่ราชการเพราะเป็นภาพแรกที่ประชาชนพบเห็น สถานที่ทำงานเรียบร้อย สวยงาม แสดงถึงความมี ประสิทธิภาพของหน่วยงานได้ด้วยและอีกประการหนึ่ง คือความยิ้มแย้มและความเต็มใจของข้าราชการบุคลากร โดยเฉพาะผู้ที่นั่งอยู่ในเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ที่เป็นจุดแรกแห่งการสัมผัส จึงไม่ใช่ใบหน้าที่ปรากฏรอยยิ้มอย่างเปิดเผยเท่านั้นแต่ยังจะต้องเป็น “รอยยิ้มที่ยินดีต้อนรับ “ ด้วย

เพราะฉะนั้น ควรจะต้องมีการสร้างจิตวิญญาณของนักบริการ (Service Mind) ขึ้นในหน่วยงานบริการ โดยควรมีการพัฒนา ฝึกอบรม ปลูกฝัง เพราะผู้ที่มีหน้าที่อยู่ด้านหน้าของการติดต่อกับประชาชนหรือผู้ใช้บริการจะต้องเป็นข้าราชการที่มี Service Mind เป็นทุนเดิมอยู่แล้วคือเป็นคนที่เต็มใจในการทำงานบริการ และมีความสุขกับการให้บริการคนอื่น คุณภาพของการบริการจึงวัดได้ด้วยการบริการที่มีความประทับใจหรือความสุขของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น

ด้วยเหตุที่บุคลากรที่ให้บริการด้วยประสบการณ์ในแง่บวก จะทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูง เยม เอส (สุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี . 2542 .12 อ้างอิงจาก Yem S .) เพราะฉะนั้นบุคลากร จึงควรรู้และปฏิบัติตามหลักการให้บริการที่ดี 7 ประการ ตามความหมายของคำ S – E – R – V – I – C – E (วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ . 2539 7-8) คือ

1. บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและความเข้าใจ (Smiling & Sympathy) ด้วยความรู้สึกว่าผู้เข้ารับบริการมีความยุ่งยากใจในการแสวงหาสิ่งที่ต้องการและกำลังอยากได้รับความช่วยเหลือ
2. บริการสนองตอบด้วยความรวดเร็ว (Early response) สิ่งนี้เป็นคุณสมบัติของบุคลากรเชิงรุก ซึ่งจะสร้างความประทับใจได้ดี
3. บริการพร้อม ๆ กับการให้เกียรติ (Respectful) โดยไม่แสดงอาการดูถูกผู้ให้บริการไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดก็ตาม
4. บริการด้วยความเต็มใจ (Voluntariness manner) โดยไม่คิดว่างานเป็นเพียงภาระรับผิดชอบที่ผ่านเข้ามาเท่านั้น แต่แสดงออกด้วยความจริงใจ ด้วยความรู้สึกรังสรรค์
5. บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของตนเองและหน่วยงาน (Image enhancing) โดยให้ผู้พบเห็น มีความรู้สึกที่ดี และอยากสนับสนุนกิจการในภารกิจที่กำลังดำเนินอยู่
6. บริการด้วยมารยาทที่ดี (Courtesy) คือการแสดงออกด้วยกิริยามารยาทที่สุภาพงดงามและถ่อมตน
7. บริการด้วยความกระตือรือร้น (Enthusiasm) แสดงอาการกระฉับกระเฉงในลักษณะงดงามและพอเหมาะพอดี

หลักการให้บริการ การที่องค์การหนึ่ง ๆ จะให้บริการแก่บุคลากรของตนในเรื่องอะไรบ้างมากหรือน้อยแค่ไหนเพียงใดนั้น เป็นสิ่งที่แต่ละองค์การยึดถือปฏิบัติแตกต่างกันไป แต่โดยทั่วไปแล้วมีหลักในการพิจารณาอยู่ 6 ประการ คือ (พิมลจรรย์ นามวัฒน์และกิตติ วัฒนกุล. 2532:303 –304)

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ บริการที่จะจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรผู้ใด หรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้เพราะถ้าหากกระทำเช่นนั้นแล้วจะไม่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการและไม่คุ้มกับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ ทั้งนี้เพราะถ้าหากดำเนินการอย่างไม่ต่อเนื่องจะทำให้บุคลากรขององค์การไม่เกิดความรู้สึกผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์การได้
3. หลักความสนองความต้องการ กล่าวคือ ประเภทของบริการที่จะจัดนั้นจะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ ก่อนที่จะจัดบริการใด ๆ จึงควรมีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์การเสียก่อนมิฉะนั้นแล้วบริการที่จะจัดให้สูญเปล่าหรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการ

4. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จะจัดขึ้นจะต้องให้แก่บุคลากรทุกคนขององค์การอย่างเสมอหน้า เท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใด

5. หลักความประหยัด กล่าวคือ การที่องค์การจะบริการใด ๆ ให้แก่บุคลากรนั้น จะต้องมีความจำเป็นเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยเหลือตนเองได้ต่อไปในอนาคต

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ บริการใด ๆ ที่จะจัดให้มีขึ้นนั้น จะต้องสามารถนำเอาไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากรต่าง ๆ ไม่มาก ไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่บุคลากรขององค์การ

5. ประวัติและความเป็นมาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ เดิมชื่อ “วิทยาลัยเทคนิค” เป็นสถาบันการศึกษาวิชาชีพ สังกัดกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ สถาปนาขึ้นเมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม 2495 ตามนโยบายรัฐบาลสมัย จอมพล ป. พิบูลสงคราม โดยมี ฯพณฯ พลเอกมังกร พรหมโยธี เป็นรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ และหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล เป็นปลัดกระทรวง ได้รับอนุมัติงบประมาณจากรัฐสภาเพื่อจัดตั้งวิทยาลัยเทคนิคขึ้นในจังหวัดพระนคร สถานที่ตั้งถาวรของวิทยาลัย ใช้ที่ราชพัสดุซึ่งได้รับอนุมัติจากกระทรวงการคลัง ที่ตำบลทุ่งมหาเมฆ มีเนื้อที่ประมาณ 108 ไร่

14 กรกฎาคม 2495 ฯพณฯ จอมพล ป.พิบูลสงคราม นายกรัฐมนตรี เป็นประธานประกอบพิธีวางศิลาฤกษ์ ตึกอำนวยการ การก่อสร้างอาคารของวิทยาลัย มีหลวงบูรกรรมโกวิท อธิบดีโยธาธิการ เป็นประธานกรรมการ

การจัดตั้งวิทยาลัยเทคนิคนี้ กระทรวงศึกษาธิการได้รับการสนับสนุน และร่วมมือจากองค์การการส่งเสริมความมั่นคงร่วมกัน (MSA : Mutual Security Agency) มีวัตถุประสงค์ที่จะปรับปรุงมาตรฐานการศึกษาทางด้านอาชีวศึกษาให้มีระดับสูงขึ้น เพื่อให้เยาวชนไทยได้มีโอกาสเข้ารับการศึกษอบรมในวิชาการด้านเทคนิคสาขาต่าง ๆ ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

วิทยาลัยเทคนิค เปิดสอนปีแรกเมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2495 มีจำนวนนักศึกษา ดังนี้

- แผนกวิทยุ 27 คน ฝากเรียนที่โรงเรียนช่างกลปทุมวัน
- แผนกฝึกหัดครูมัธยมอาชีวศึกษา 13 คน ฝากเรียนที่โรงเรียนช่างก่อสร้างอุเทนถวาย
- แผนกช่างก่อสร้าง 30 คน ฝากเรียนที่โรงเรียนช่างก่อสร้างอุเทนถวาย
- แผนกพาณิชย์การ 21 คน ฝากเรียนที่โรงเรียนพาณิชย์การพระนคร

พ.ศ. 2496 วิทยาลัยเทคนิคมีผู้เชี่ยวชาญชาวอเมริกันมาปฏิบัติงาน 4 ท่าน ใน 3 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาช่างโลหะ สาขาการศึกษาอุตสาหกรรม สาขาช่างพิมพ์ นับเป็นกำลังสำคัญที่ทำให้วิทยาลัยดำเนินการ มาด้วยดี และสามารถขยายการรับนักศึกษาเข้าศึกษาอบรมในสาขาวิชาต่าง ๆ ได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังมีการก่อสร้างอาคารของวิทยาลัย 9 หลัง ด้วยงบประมาณของกรมอาชีวศึกษา ในปี 2496 นี้เองวิทยาลัยสามารถรับนักศึกษาเข้าเรียนในแผนกวิชาชีพต่าง ๆ ได้แก่ แผนกวิทยุ แผนกช่างก่อสร้าง แผนกพณิชยการสวนวิชา เลขานุการ แผนกช่างเครื่องยนต์ แผนกช่างโลหะ แผนกช่างไฟฟ้า แผนกช่างถ่ายรูป แผนกช่างพิมพ์ แผนกช่างไม้ แผนกฝึกหัดครู นอกจากนี้ยังข้าราชการของวิทยาลัยไปศึกษาเพิ่มเติมอยู่ในสหรัฐอเมริกา ด้วยทุนขององค์การส่งเสริมความมั่นคง 7 สาขาวิชา ได้แก่ ช่างก่อสร้าง เคหศาสตร์ ออกแบบและต่อเรือเล็ก ช่างพิมพ์ เครื่องยนต์ ช่างไฟฟ้า และการบัญชี

พ.ศ. 2497 วิทยาลัยเปิดสอนแผนกผ้าและเครื่องแต่งกาย แผนกช่างตัดเสื้อ ในปีนี้มีข้าราชการไปศึกษาเพิ่มเติมอีก 3 สาขาวิชา คือ เลขานุการ ช่างก่อสร้าง และช่างโลหะ

พ.ศ. 2498 เปิดสอนวิชาช่างสำรวจ

พ.ศ. 2499 มหาวิทยาลัยเวสเทท (Wyne State University) ร่วมกับรัฐบาลสหรัฐอเมริกา และรัฐบาลไทยได้เห็นสัญญาช่วยเหลือวิทยาลัยเทคนิค โดยส่งผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคมาช่วย 27 คน ระยะเวลาคนละ 1 ปี และรัฐบาลอเมริกาจะฝึกผู้ร่วมงานฝ่ายไทยจากวิทยาลัยเทคนิค 10 คนต่อปี รวม 30 คน ส่งไปฝึกที่สหรัฐอเมริกา สัญญานี้มีกำหนดเวลาช่วยเหลือ 3 ปี วันที่ 9 ธันวาคม 2499 มหาวิทยาลัย เวสเทท ได้ส่งคณะที่ปรึกษาด้านเทคนิคชาวอเมริกันมาช่วยงานตามที่สัญญากันไว้ รุ่นแรก รวม 7 คน มี ดร. ดักลาส อาร์ เซอร์แมน เป็นหัวหน้าคณะประกอบด้วยผู้ชำนาญด้านเทคนิค ด้านช่างโลหะ เครื่องยนต์ ไฟฟ้า อุตสาหกรรมศิลป์ เคหศาสตร์ บริหารธุรกิจ และภายหลังได้ส่งผู้เชี่ยวชาญด้านช่างพิมพ์เพิ่มอีก 11 คน

จากการช่วยเหลือข้างต้น ครูอาจารย์ของวิทยาลัยเทคนิคได้รับทุนไปศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัย เวสเทท สหรัฐอเมริกา ในสาขาวิชาต่าง ๆ ช่วงนี้วิทยาลัยเทคนิคได้เปลี่ยนชื่อเป็น วิทยาลัยเทคนิคกรุงเทพฯ หลังจากทีกระทรวงศึกษาธิการได้จัดตั้งวิทยาลัยเทคนิคภาคใต้เรียบร้อยแล้ว

วิทยาลัยเทคนิคกรุงเทพฯ ได้เปิดสอนแผนกวิชาต่าง ๆ และมีความก้าวหน้ามาเป็นลำดับ ดังนี้

พ.ศ. 2501 แผนกอุตสาหกรรมศิลป์ (ปัจจุบันคือแผนกวิชาเทคนิคอุตสาหกรรม)

พ.ศ. 2503 แผนกการขาย (ปัจจุบันคือแผนกวิชาการตลาด)

พ.ศ. 2506 แผนกวิชาฝึกหัดครูคหกรรมศาสตร์ (ปัจจุบันคือแผนกวิชาคหกรรมศาสตร์ ทั่วไป)

พ.ศ. 2507 รัฐบาลไทยได้ตระหนักถึงความจำเป็นที่จะช่วยเหลือการอาชีวศึกษา โดยเน้นด้านการพัฒนา การขยาย และการปรับปรุงคุณภาพของอาชีวศึกษา ภายใต้โครงการ LIVE PROJECT (Loan for the

Improve of Vocational Education) โครงการนี้อยู่ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2505-2509) มีขอบข่ายการรับผิดชอบวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา 25 สถาบัน เป็นโรงเรียนช่างอุตสาหกรรม 14 แห่ง รวมทั้งวิทยาลัยเทคนิคกรุงเทพฯ ด้วย โดยเน้นความช่วยเหลือด้านฝึกหัดครูเทคนิค อุตสาหกรรม และด้านช่างอุตสาหกรรม โดยมุ่งเน้นปรับปรุงหลักสูตร ครู อาคารสถานที่ และการจัดหาวัสดุอุปกรณ์การฝึก ใน 6 สาขาวิชา คือ ช่างเครื่องยนต์ ช่างโลหะ ช่างกล ช่างวิทยุโทรทัศน์และอิเล็กทรอนิกส์ ช่างไฟฟ้ากำลัง ช่างก่อสร้าง พ.ศ. 2516 รัฐบาลไทยได้มีข้อตกลงเงินกู้ระหว่างรัฐบาลไทย และธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย (ADB : Asain Development Bank) ที่มนิลา โดยธนาคารพัฒนาแห่งเอเชียได้พิจารณาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2515-2519) เรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคนิค ระดับสูงและการจัดการอุตสาหกรรม โดยจัดการแก้ไขและปรับปรุงหลักสูตรให้ได้มาตรฐาน เพื่อฝึกบุคคลในระดับเทคนิคระหว่างช่างฝีมือและวิศวกร

พ.ศ. 2518 วิทยาลัยเทคนิคกรุงเทพฯ เปลี่ยนชื่อเป็น วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ สังกัดวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยเทคโนโลยี และอาชีวศึกษา พุทธศักราช 2518 โดยโอนกิจการบางส่วนของกรมอาชีวศึกษามาสังกัดวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา

ปีแรกของการจัดตั้งวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษานั้น วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ ได้เปิดสอนระดับปริญญา คณะวิศวกรรมเทคโนโลยี ที่แผนกวิชาช่างยนต์ ต่อมาย้ายไปสอนที่วิทยาเขตเทเวศร์

พ.ศ. 2523 รัฐบาลไทยได้มีข้อตกลงเงินกู้ระหว่างรัฐบาลไทย และธนาคารพัฒนาแห่งเอเชียเพื่อปรับปรุงวิทยาเขตต่าง ๆ รวม 10 วิทยาเขต โดยเพิ่มสาขาวิชาใหม่ยึดแนวนโยบายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2525-2529) วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ ได้ดำเนินการพัฒนา 4 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาการพิมพ์ สาขาวิชาการถ่ายภาพและภาพยนตร์ สาขาวิชาเคมีอุตสาหกรรม สาขาวิชาออกแบบอุตสาหกรรม

พ.ศ. 2528 เปิดสอนสาขาวิชาใหม่ 2 สาขา คือ สาขาวิชาโลหะ และสาขาวิชาเทคโนโลยีขนส่ง (ปัจจุบัน คือ สาขาวิชาช่างโยธา) นอกจากนี้ยังได้เปิดสอนสาขาวิชาประเมินราคาที่ดินและทรัพย์สิน (ปัจจุบันคือ สาขาวิชาประเมินราคาทรัพย์สิน) โดยได้รับความช่วยเหลือจากกรมที่ดิน

พ.ศ. 2530 เปิดสอนระดับปริญญาตรี คือ สายบริหารธุรกิจ สาขางานเฉพาะ วิชาเอก การตลาด-การตลาดระหว่างประเทศ สาขาวิศวกรรมศาสตร์ วิชาเอกไฟฟ้า

พ.ศ. 2531 เปิดสอนระดับปริญญาตรี สายบริหารธุรกิจ วิชาเอกการบัญชี สาขางานเฉพาะ การสอบบัญชี

พ.ศ. 2531 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชมหาราช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนามใหม่แก่วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาว่า “สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล” ชื่อเต็มของ วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ จึงเปลี่ยนเป็น “สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ” และ กำหนดให้วันที่ 15 กันยายน ของทุกปีเป็นวันราชมงคล

พ.ศ. 2538 วิทยาเขตฯ ได้ดำเนินงานด้านพัฒนาการศึกษา ดังนี้
จัดตั้งศูนย์ฝึกอบรม 4 ศูนย์ คือ

ศูนย์ฝึกอบรม CNC TECHNOLOGY แผนกวิชาช่างกลโรงงาน

ศูนย์ฝึกอบรม CNC TECHNOLOGY แผนกวิชาช่างเคภัณฑ์

ศูนย์ฝึกอบรมอิเล็กทรอนิกส์ยานยนต์ แผนกวิชาช่างยนต์

ศูนย์วิจัยและฝึกอบรมอุตสาหกรรมเสื้อผ้า

ได้รับพิจารณาจากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ให้ได้รับความช่วยเหลือกับต่างประเทศและ หน่วยงานเอกชนทั้งในและนอกประเทศ เกี่ยวกับความช่วยเหลือ ความร่วมมือทางด้านวิชาการในรูปแบบ ต่าง ๆ เช่น การแลกเปลี่ยนบุคลากรไปฝึกอบรมดูงานระยะสั้น ระยะยาว รวมทั้งไปศึกษาต่อในประเทศ และต่างประเทศ ตลอดจนการจัดการศึกษาร่วมกับภาคเอกชน เพื่อผลิตนักศึกษาให้สอดคล้องกับ ความ ต้องการของผู้ประกอบการ

พ.ศ. 2541 วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ ตระหนักถึงความสำคัญในการส่งเสริมให้นักศึกษาได้ ศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง ขณะเดียวกันก็ดำเนินการด้านอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ตามนโยบายของ สถาบันเทคโนโลยี ราชมงคลควบคู่กันไปด้วย จึงได้จัดตั้งศูนย์เพื่อดูแลและให้บริการงานดังกล่าว ดังนี้

ศูนย์วัฒนธรรมวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ สถาบันวัฒนธรรมราชมงคลเฉลิมพระเกียรติ

ศูนย์การเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง

ศูนย์การเรียนรู้คอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง

ศูนย์วิทยบริการ

พ.ศ. 2542 วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ ได้มีการจัดตั้งห้องสมุดศิลปินภาพถ่ายขึ้นเพื่อเป็นแหล่ง สืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับศิลปินภาพถ่าย และด้านความรู้ด้านเทคโนโลยีการถ่ายภาพ

ได้ประกาศนโยบายเข้าร่วมโครงการประกันคุณภาพการศึกษา ตามระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยได้มีการกำหนดนโยบายคุณภาพของวิทยาเขตฯอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรม รวมทั้งได้กำหนดวิสัยทัศน์ที่มุ่ง พัฒนาคุณภาพอาจารย์ และปรับกระบวนการการสอนให้เป็นมาตรฐาน ตลอดจนมีการปรับโครงสร้างการ

บริหาร การจัดการต่าง ๆ ของวิทยาเขต ให้เจริญรุดหน้าอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของวิทยาเขต ให้เป็นสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของสังคมต่อไป

นับตั้งแต่ปีการศึกษา 2495 ที่วิทยาเขตฯ ได้เปิดทำการสอนมาจนกระทั่ง 2545 มีอายุครบ 50 ปีผลิตนักศึกษาระดับ ปวส. และระดับปริญญาตรีทั้งสิ้นกว่า 90,000 คน มีบุคลากร ครู – อาจารย์ ทั้งสิ้น 450 คน เจ้าหน้าที่นักการภารโรงอีก 150 คน ลูกจ้างชั่วคราว 200 คน

ในวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลได้รับการปรับโครงสร้างเป็นมหาวิทยาลัยตาม พรบ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ใช้ชื่อว่า “มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล” โดยรวมวิทยาเขตต่าง ๆ เข้าด้วยกันเป็นมหาวิทยาลัย มีทั้งสิ้น 9 แห่ง วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ ได้ปรับเปลี่ยนเป็น “มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ” โดยรวม วิทยาเขตบพิตรพิมุขมหาเมฆและวิทยาเขตพระนครได้เข้าไว้ด้วย เมื่อประกาศโครงสร้างใหม่หน่วยงานต่าง ๆ จะปรับเปลี่ยนไปด้วย

ขณะที่โครงสร้างใหม่ยังไม่ประกาศใช้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ยังใช้โครงสร้าง และการบริหารงานแบบวิทยาเขต ประกอบด้วย 7 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายวิชาการ
2. ฝ่ายวิจัยและฝึกอบรม
3. ฝ่ายกิจการนักศึกษา
4. ฝ่ายธุรการ (บริหาร)
5. ฝ่ายบริการการศึกษา
6. ฝ่ายวางแผนและพัฒนา
7. ฝ่ายกิจการพิเศษ

การบริหารงานภายในมีคณะกรรมการบริหารฯ ทำหน้าที่เสนอแนะและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดการศึกษา และการบริหารงานภายใน

การบริหารงานของฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ประกอบไปด้วย 4 แผนก คือ แผนกหลักสูตรและตำราเรียน แผนกทะเบียนและวัดผล ศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา

6. เอกสารเกี่ยวกับงานทะเบียนและวัดผล

ที่ทำการ อาคารอำนวยการ ชั้น 1 ปีกซ้าย

เวลาทำการ 08.30 – 18.00 น.

ลักษณะงานของแผนกทะเบียนและวัดผล

หน้าที่และความรับผิดชอบของแผนกทะเบียนและวัดผล

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของแผนกทะเบียนและวัดผล สนับสนุนด้านการเรียน การสอน และรักษาระเบียบ ข้อบังคับของสถาบันดังนี้

1. ประสานงานกับสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ (สบ.) ในงานทะเบียนและวัดผลระดับปริญญาตรี
2. ตรวจสอบคุณสมบัติของนักศึกษาแรกเข้า
3. ออกบัตรประจำตัวนักศึกษา
4. บันทึกข้อมูลประวัตินักศึกษา
5. ลงทะเบียน เพิ่ม เปลี่ยนแปลง ลด วิชาเรียน
6. ประมวลผล และรายงานผลการศึกษา
7. รายงานสถิติเกี่ยวกับข้อมูลนักศึกษา
8. ออกเอกสารรับรอง และหนังสือสำคัญแสดงคุณสมบัติ
9. ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการตรวจสอบวุฒิ
10. ให้บริการ และตอบปัญหาเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน และวัดผล
11. จัดทำ และแจกแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนและวัดผล
12. ดำเนินการเกี่ยวกับการโอนย้าย การเรียนต่างวิทยาเขต
13. ให้บริการ แนะนำ ครู-อาจารย์และนักศึกษาในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับงานทะเบียน

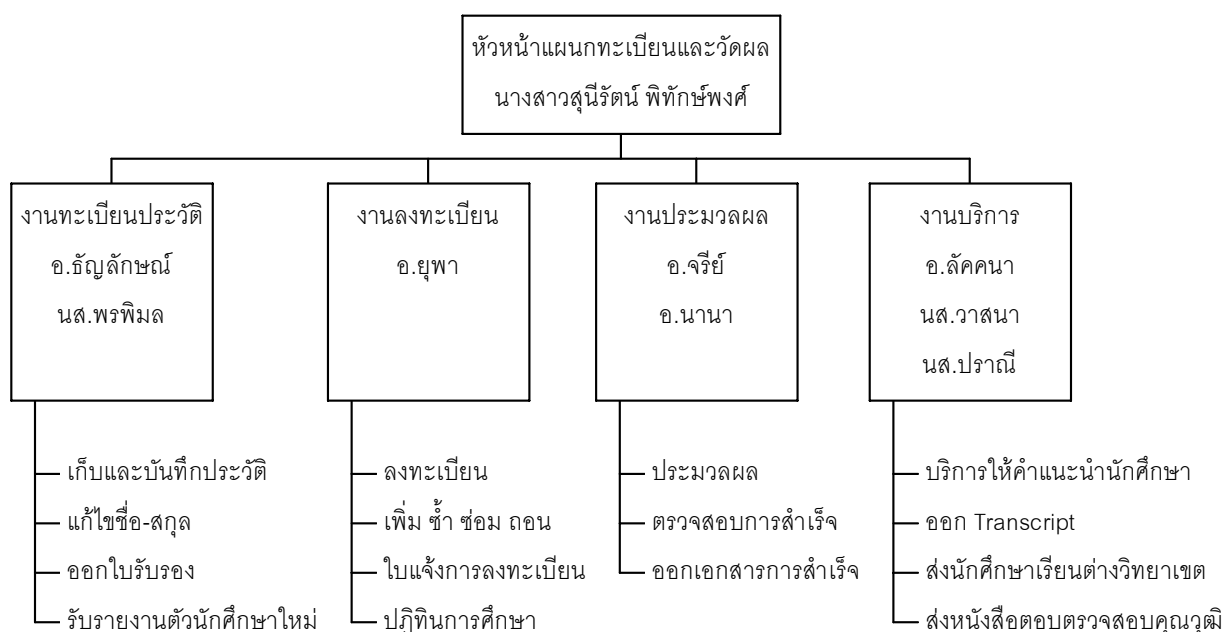
วิธีการติดต่อ การติดต่องานทะเบียนและวัดผล อย่างสะดวก รวดเร็ว ให้ปฏิบัติดังนี้

1. นักศึกษาปัจจุบันต้องแสดงบัตรประจำตัวนักศึกษา ผู้เคยศึกษาแสดงบัตรประจำตัว ประชาชน หรือบัตรข้าราชการ หรือใบอนุญาตขับขี่รถยนต์
2. แต่งกายสุภาพ
3. แจ้งเรื่องที่ติดต่อและข้อมูลส่วนตัว เช่น ชื่อ สกุล สาขาวิชา รอบ ปีเข้า-ออก เป็นต้น
4. เมื่อต้องการเอกสารที่ต้องติดรูปถ่าย ให้เตรียมรูปถ่ายมาด้วย

เมื่อรับเอกสารแล้ว ต้องตรวจทุกครั้ง ถ้าพบที่ผิดรีบแจ้งเพื่อดำเนินการแก้ไข

แผนผังการบริหารงานของแผนกทะเบียนและวัดผล

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ



การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบดังกล่าว สามารถจัดการดำเนินงานออกเป็นหมวดใหญ่ ๆ ได้ 4 หมวดงาน ซึ่งจะครอบคลุมภาระงานทั้งหมดได้ดังนี้

1. งานทะเบียนประวัตินักศึกษา การดำเนินการรับสมัครตัวนักศึกษาเป็นกระบวนการต่อเนื่องจากการรับสมัครนักศึกษาใหม่ประจำปีการศึกษาที่ผ่านการสอบคัดเลือกแล้ว และประกาศผลผู้มีสิทธิ์เข้ารับการศึกษ โดยการนำเอกสารหลักฐานการศึกษาและอื่น ๆ ตามที่ระบุไว้มามอบตัวตามวันเวลาที่กำหนด การรับสมัครตัวนักศึกษาจึงเป็นการแสดงถึงสถานภาพของนักศึกษา นับตั้งแต่วันมอบตัวและลงทะเบียนเรียนวันแรก ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของการรับสมัครตัวและทะเบียนประวัติ การปฏิบัติงานการดำเนินการรับสมัครตัวและทะเบียนประวัติได้แก่ จัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มการรับ

มอบตัว ตรวจรายชื่อ นักศึกษา คำรับรองของผู้ปกครอง การตรวจสอบวุฒิการศึกษาเดิม วันที่สำเร็จ การศึกษา สาขาที่สำเร็จ เก็บหลักฐานในการมอบตัวและจำนวนผู้ที่ไม่มามอบตัว ให้รหัสประจำตัว นักศึกษา ทำบัตรประจำตัวนักศึกษา ส่งหลักฐานการศึกษาเพื่อตรวจสอบกับสถาบันเดิม จัดทำสถิติ จำนวนนักศึกษาที่มามอบตัวโดยจำแนกตามแผนกวิชา เพศ อายุ และอาชีพของผู้ปกครอง จัดการเพิ่ม ทะเบียนประวัตินักศึกษาใหม่ นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา นักศึกษาลาออก นักศึกษาหมดสภาพจากการ วัดผล ตามหลักการจัดเก็บเอกสาร การจัดการเพิ่มทะเบียน เป็นการเก็บเอกสารที่มีความสำคัญ ทำลาย เอกสารที่ไม่จำเป็น การแก้ไขชื่อ – สกุล ยศ การย้ายที่อยู่ของนักศึกษาและผู้ปกครอง การถอนสภาพ นักศึกษากรณีปลอมแปลงวุฒิบัตร

2. งานลงทะเบียน การลงทะเบียนเรียนถือเป็นการแสดงความจำนงของนักศึกษาเพื่อลงทะเบียน เรียนประจำภาคการศึกษาตามโปรแกรมวิชาเรียนที่แผนกวิชาจัดไว้ตามหลักสูตรของแผนกวิชาในแต่ละ ภาคการศึกษา ประกอบด้วยวิชาพื้นฐาน วิชาชีพ วิชาชีพเลือกและวิชาเลือกเสรี แผนกทะเบียนวัดผล จะออกใบแจ้งการลงทะเบียนเรียนประจำภาค ให้นักศึกษาทุกคนตรวจสอบตรวจสอบเป็นรายบุคคล เพื่อ ประโยชน์ของนักศึกษา ควรตรวจสอบอย่างรอบคอบ และทักท้วงเมื่อพบข้อผิดพลาด

3. การประมวลผลข้อมูล ตามกระบวนการศึกษา การวัดประเมินผลการศึกษาเป็น กระบวนการหนึ่งของการจัดการศึกษา เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนว่ามีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับ ไດ ศักยภาพผู้สอนอยู่ในระดับใด ดังนั้นงานทะเบียนและวัดผล จึงเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการ ประมวลผลการศึกษา เพื่อวัดผลและประเมินผลการศึกษาทำหน้าที่ประมวลผลการศึกษาทุกสิ้นภาค การศึกษา ให้กับนักศึกษาที่มีสภาพเป็นนักศึกษาที่ดำเนินการลงทะเบียนรายวิชาเรียบร้อยแล้ว เพื่อแสดงผล การศึกษาต่อเนื่องจนจบการศึกษาตามหลักสูตรแต่ละภาคการศึกษาหลังจากที่นักศึกษาได้ทำการสอบ ประจำภาคเสร็จสิ้นตามปฏิทินการศึกษา ผู้สอนจะต้องส่งผลการศึกษารายวิชาไปยังแผนกวิชาที่ตนสอน ตามวัน เวลาที่กำหนด เพื่อแผนกทะเบียนฯ จะทำการวัดและประเมินผลการศึกษาตามขั้นตอน พิมพ์ใบ รายงานผลการศึกษาประจำภาคการศึกษาของนักศึกษาทุกคน พิมพ์รายชื่อนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา และรายชื่อนักศึกษาที่หมดสภาพจากการวัดผล จัดทำใบระเบียนผลการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่สำเร็จ หลักสูตร นักศึกษาที่หมดสภาพจากการวัดผล ซึ่งประกอบด้วยประวัตินักศึกษา ผลการศึกษาทุกคนภาค การศึกษา คะแนนเฉลี่ยประจำภาค และคะแนนเฉลี่ยสะสม จำนวนหน่วยกิตที่สอบได้ประจำภาค จำนวนหน่วยกิตที่สอบได้สะสม และจำนวนรายวิชาที่ได้รับการยกเว้น ทำสำเนาใบระเบียนผลการศึกษา เก็บรักษาต้นฉบับใบรายงานผลการศึกษานักศึกษาปัจจุบัน และใบระเบียนผลการศึกษาของ

นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา แจ้งสถานภาพนักศึกษา เช่น วิทยาภัณฑ์ หรือรอพินิจ หมดยุคจากการเป็น นักศึกษาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

4. งานบริการนักศึกษา ซึ่งเป็นงานที่ต้องติดต่อกับนักศึกษาและบุคคลภายนอกโดยตรงมีหน้าที่ให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทะเบียนประวัติ การลงทะเบียนเพิ่มซ้ำซ่อมต่าง ๆ รวมทั้งเรื่องเกรดและคำร้องในเรื่องที่นักศึกษาต้องการติดต่อ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานกลุ่มนี้ต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องงานทะเบียน ทั้งระเบียบ ข้อบังคับ ประเพณีปฏิบัติต่าง ๆ ของสถาบัน เป็นอย่างดี เพราะนักศึกษามีจำนวนมาก ทั้งปัจจุบันและศิษย์เก่า หากปฏิบัติไม่เสมอภาคอาจเกิดปัญหาได้ ลักษณะงานแบ่งเป็นข้อเพื่อความชัดเจน ดังนี้

งานทะเบียนประวัติ

1. ประสานงานกับมหาวิทยาลัยฯ สถาบันฯ สกอ. ในการรับนักศึกษาใหม่
2. ให้รหัสประจำตัวนักศึกษา
3. บันทึกข้อมูลนักศึกษา
4. จัดเก็บแฟ้มข้อมูลนักศึกษา
5. จัดทำรายชื่อนักศึกษาปัจจุบัน
6. ประสานงานกับธนาคารในการออกบัตรประจำตัว
7. รับแก้ไขข้อมูลประวัตินักศึกษา เช่น เปลี่ยนชื่อ-สกุล คำนาน้ำชื่อ
8. รับ-ส่งนักศึกษาโอนย้ายสถาบัน
9. ดำเนินการลาพัก รักษาสภาพนักศึกษา และลาออก
10. ทำประกาศมหาวิทยาลัยฯ ถอนชื่อนักศึกษากรณีพ้นสภาพนักศึกษาและไม่ชำระค่าลงทะเบียนประจำภาค
11. ประสานงานตรวจสอบคุณสมบัตินักศึกษาใหม่กับสถานศึกษาเดิม
12. ออกหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา
13. รวบรวมคำสั่งลงโทษนักศึกษาตามระเบียบฯ

งานลงทะเบียน/สถิติ

1. ประสานงานจัดทำปฏิทินการศึกษา
2. รับและรวบรวมสำเนาแผนการเรียนตลอดหลักสูตรแผนการเรียนประจำภาคและแบบกำหนดผู้สอน
3. บันทึกข้อมูลแผนการเรียนประจำภาคให้หัวหน้าสาขารับรอง

4. ออกใบแจ้งการชำระเงินค่าลงทะเบียนแก่นักศึกษาในการลงทะเบียนขั้นต้น
5. ทำประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง การลงทะเบียนของนักศึกษาประจำภาคการศึกษา
6. แจ้งกำหนดการและขั้นตอนการลงทะเบียน
7. ตรวจสอบ และติดตามการค้างชำระค่าลงทะเบียน
8. ตรวจสอบรายวิชากรณีนักศึกษาเรียนต่างวิทยาเขต
9. รับลงทะเบียนเพิ่ม-ถอน ตามกำหนดในปฏิทินการศึกษา
10. ทำประกาศมหาวิทยาลัยถอนคืนเงินค่าหน่วยกิต
11. รับคำร้องที่ผ่านการพิจารณาเทียบโอน ยกเว้นรายวิชา ดำเนินการตัดรายวิชาประจำภาคออกจากการลงทะเบียน
12. บันทึกข้อมูลลงทะเบียนและปรับปรุงการลงทะเบียนในระบบลงทะเบียน
13. ออกใบแจ้งการลงทะเบียนให้นักศึกษาตรวจสอบความถูกต้อง
14. ออกรายชื่อให้นักศึกษาให้อาจารย์ผู้สอนตรวจสอบการเข้าเรียนของนักศึกษา
15. ทำรายงานสถิติ สรุปจำนวนนักศึกษาลงทะเบียนประจำภาค

งานประมวลผลการศึกษา

1. ส่งแบบขอสำเร็จ ขอขึ้นทะเบียนบัณฑิต และขอ Transcript สำหรับผู้สำเร็จการศึกษาแต่ละภาค
2. ออกรายงาน รายชื่อแจ้งสำเร็จ และใบตรวจสอบแจ้งสำเร็จให้หัวหน้าสาขา อาจารย์ที่ปรึกษา และ นักศึกษาตรวจสอบ
3. รวบรวมสรุปรายชื่อผู้ติด I
4. ตรวจสอบคุณสมบัตินักศึกษาสำเร็จให้กับหน่วยงานต่าง ๆ
5. ออกใบกรอกเกรดให้อาจารย์ผู้สอน
6. บันทึกติดตามเกรดทั้งในและต่างวิทยาเขต
7. บันทึกและประมวลผลการศึกษาประจำภาค
8. ตรวจสอบส่งผลการเรียนขออนุญาตประกอบวิชาชีพให้หน่วยบริการนักศึกษา
9. ออกใบแสดงผลการเรียนประจำภาค
10. จัดทำรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษา เกียรตินิยม ส่ง สป.
11. ออกใบแสดงผลการเรียนสำเร็จการศึกษามัธยมศึกษา

12. ออกหนังสือรับรองฉบับสภามหาวิทยาลัยอนุมัติปริญญา
13. ทำสถิติผู้สำเร็จการศึกษา

งานบริการนักศึกษา

1. ให้บริการส่วนหน้าของงานทะเบียนแก่นักศึกษาและผู้มาติดต่อ เช่น ให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ จ่ายคำร้อง ตามระเบียบ
2. ประสานงานกับกลุ่มงานภายในงานทะเบียนเพื่อออกเอกสาร และฟอร์มต่างๆ
3. ออกใบรายงานผลการศึกษาระดับไม่สมบูรณ์
4. ส่งหนังสือตอบตรวจสอบวุฒิไปให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่ขอมา
5. บริการรับ-ส่ง เอกสารภายในงานทะเบียนและภายนอก
6. รวบรวมสถิติจัดทำ FTES สรุปผลการศึกษาประจำปีภาคส่งแผนกประเมินผลและรายงาน
7. รวบรวมสถิติผู้พ้นสภาพ แจ้งทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ
8. แจ้งกำหนดการพระราชทานปริญญาบัตรให้บัณฑิต
9. จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของงานทะเบียน แก่นักศึกษาและผู้สนใจทั่วไป
10. ออกคำสั่งในการปฏิบัติงานในส่วนที่งานทะเบียนเป็นผู้ดำเนินการ
11. ส่งหนังสือส่งนักศึกษาไปเรียนต่างวิทยาเขต
12. ส่งเกรดนักศึกษาต่างวิทยาเขตที่มาเรียน
13. ประสานงานทั้งภายในและภายนอกแผนกทะเบียนและวัดผล

จุดเด่นของงานทะเบียนไม่ว่าจะเป็นการประกันคุณภาพการศึกษาหรือไม่มีการประกันคุณภาพงานทะเบียนก็เป็นงานที่มีคุณภาพ เช่น

จุดเด่น

1. งานทะเบียนเป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบ ว่าด้วย ระเบียบการวัดผลฯ ทั้งระดับปริญญาตรีและระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และกฎข้อบังคับของสถาบัน ข้อมูลถูกต้อง แม่นยำ สามารถตรวจสอบได้
2. มีการปฏิบัติงานตามกำหนดเวลาโดยยึดถือตาม ปฏิทินการศึกษาประจำปีการศึกษาเป็นแผนงานประจำปี

3. การให้บริการ แผนกทะเบียนเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านข้อมูลกับทุกหน่วยงาน เช่น ผู้บริหาร ครู/อาจารย์ สถานประกอบการและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกวิทยาเขตฯ

จุดด้อย

1. ยังมีอุปสรรคที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานอยู่บ้าง แม้จะมีปฏิทินการศึกษา เป็นแผนงานประจำปีแล้วก็ตาม เช่น การส่งผลการเรียนช้าไม่ตรงตามกำหนดเวลา นักศึกษาไม่ปฏิบัติตามปฏิทินการศึกษาในเรื่องการลงทะเบียน
2. ผู้ที่เกี่ยวข้องยังไม่เห็นความสำคัญของงานทะเบียนทำให้การให้ข้อมูลต่าง ๆ ล่าช้า

7. เทคนิคเดลฟาย

ประวัติความเป็นมา

เดลฟาย (Delphi) เป็นชื่อของสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ในสมัยกรีกโบราณและเป็นที่อยู่ของเทพพยากรณ์ ซึ่งมีความสามารถในการทำนายอนาคตหรือเหตุการณ์สำคัญได้ คำว่า “เดลฟาย” จึงนำมาใช้เป็นชื่อของเทคนิคการวิจัยที่ใช้ทำนายเหตุการณ์ต่าง ๆ หรือความเป็นไปในอนาคตโดยอาศัยความคิดเห็นที่สอดคล้องต้องกัน (Consensus) ของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (ประยูร ศรีประสาธน์. 2523 : 49-50; จุมพล พูนภักทวิชิต. 2530 : 24-36) ซึ่งวิธีนี้จะทำให้ได้ความคิดเห็นที่ถูกต้องและเชื่อถือได้มากที่สุด (สมบุญรณ์ ต้นยะ. 2524 : 11)

เทคนิคเดลฟายเริ่มขึ้นอย่างมีระบบในปี พ.ศ. 2495 (ค.ศ. 1952) แต่ได้ถูกปิดเป็นความลับมาตลอด เนื่องจากกองทัพอากาศอเมริกานใช้เทคนิคนี้ในการศึกษาและวิจัยสิ่งต่าง ๆ ต่อมา ได้รับการพัฒนาและเปิดเผยเป็นครั้งแรกเมื่อเฮลเมอร์ (Helmer) และดัลเกย์ (Dalkey) ซึ่งเป็นนักวิจัยของบริษัทแรนด์ (Rand Corporation) เขาได้เขียนบทความเรื่อง “การทดลองประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟายจากผู้เชี่ยวชาญ” (An Experimental Application of the Delphi Method to the Use of Expert)] ลงในวารสาร Management Science ปีที่ 9 ฉบับที่ 3 เดือนเมษายน พ.ศ. 2506 อันเป็นการกระจายเรื่องราวเกี่ยวกับเทคนิคเดลฟายออกไปอย่างกว้างขวาง (ประยูร ศรีประสาธน์. 2523 : 5) ในปี พ.ศ. 2515 ได้มีการวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟาย ประมาณ 1,000 เรื่อง (ชนิษฐา วิทยาอนุมาศ. 2530 : 24)

ความหมายของเทคนิคเดลฟาย

มีผู้ให้ความหมายของเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) ไว้หลายท่านในลักษณะใกล้เคียงกัน ดังนี้

โอลาฟ เฮลเมอร์ และนิโคลัส เรสเซอร์ (ประยูร ศรีประสาธน์. 2523 : 51 ; อ้างอิงจาก Olaf Helmer ; & Nicholas Rescher. 1966) ให้คำนิยามของเทคนิคเดลฟายว่า “เป็นโครงการจัดทำอย่างละเอียดรอบคอบในการที่จะสอบถามบุคคลด้วยแบบสอบถามในเรื่องต่าง ๆ เพื่อที่จะได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นกลับมา โดยมุ่งที่จะรวบรวมการพิจารณา การตัดสินใจ และสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในเรื่องที่เกี่ยวกับความเป็นไปได้ในอนาคต”

สุวรรณา เข็รรัตนพงษ์ (2528 : 25) ให้ความหมายของเทคนิคเดลฟายว่า “เทคนิคเดลฟายคือกระบวนการที่รวบรวมความคิดเห็นหรือการตัดสินใจจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือมากที่สุด โดยไม่ต้องนัดกลุ่มผู้เชี่ยวชาญให้มาประชุมกัน แต่ใช้การตอบแบบสอบถามแทน ซึ่งเทคนิคนี้จะทำให้สามารถระดมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญในที่ต่าง ๆ ได้โดยไม่จำกัด ทั้งยังประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายอีกด้วย นอกจากนี้ก็ยังช่วยให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระและไม่ตกอยู่ใต้อิทธิพลความคิดเห็นของผู้อื่น หรือของเสียงส่วนใหญ่ในที่ประชุม”

อัลเฟรด รัสป์ จูเนียร์ (ประยูร ศรีประสาธน์. 2523 : 51 ; อ้างอิงจาก Alferd Rasp, Jr. 1973) ได้ให้ความหมายของเทคนิคเดลฟายว่า “เป็นเทคนิคของการรวบรวมการพิจารณาการตัดสินใจที่มุ่งเพื่อเอาชนะจุดอ่อนของการตัดสินใจแต่เดิมที่จำเป็นต้องขึ้นอยู่กับการความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนใดคนหนึ่ง โดยเฉพาะหรือความคิดเห็นของกลุ่ม หรือมติของที่ประชุม”

อเล็กซ์ เจ ดูคานิส (ปิยนันท์ เผือกประพันธ์. 2546 : 24 ; อ้างอิงจาก Ducanis. 1970:154) ได้ให้ความหมายของเทคนิคเดลฟายไว้ว่า “เป็นการทำนายเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ ที่จะเป็นไปได้ในอนาคต เทคนิคนี้มุ่งจะลดผลกระทบหรืออิทธิพลจากบุคคลอื่นในกรณีที่ต้องมีการเผชิญหน้ากัน ขณะเดียวกันก็เป็น การลดผลกระทบทางด้านความคิดระหว่างกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้วยกันด้วย”

อุทุมพร จามรมาน (2540 : 131) ได้ให้ความหมายของเทคนิคเดลฟายว่า “เทคนิคเดลฟาย คือเทคนิคที่สกัดความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ได้คำตอบที่เป็นเอกฉันท์ เพื่อการตัดสินใจ เทคนิคเดลฟายเป็นการจัดกระทำเป็นกลุ่ม โดยให้ข้อมูลย้อนกลับหลังจากการพิจารณาคำตอบเป็นข้อ ๆ เทคนิคเดลฟายช่วยให้ผู้ตอบได้ทบทวนคำตอบของตนและอาจแก้ไขคำตอบของตนหลังจากที่ได้รับข้อมูลย้อนกลับ”

จากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่า เทคนิคเดลฟายเป็นการถ่วงถ่วงการถ่วงถ่วงความคิดเห็นอันเป็นอิสระของผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นฉันทามติหรือสอดคล้องต้องกันของเหล่าผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งข้อมูลจะมีความน่าเชื่อถือมากที่สุด

ลักษณะของเทคนิคเดลฟาย

เทคนิคเดลฟายเป็นการวิจัยประเภทหนึ่ง เพราะข้อมูลที่ได้มาเป็นข้อเท็จจริง (Fact) มีความเชื่อถือได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง และวิธีการที่ใช้ก็มีความเป็นวิทยาศาสตร์ ซึ่ง วันทนี ชูคิลปี (2525:44) ได้กล่าวถึงลักษณะเฉพาะของการวิจัยโดยเทคนิคเดลฟาย ดังนี้

1. เป็นการวิจัยที่อาศัยวิธีการระดมความคิดเห็นจากกลุ่มบุคคล ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่ต้องการศึกษา
2. การวิจัยที่ได้เหมาะสมกับการทำนายหรือวิเคราะห์ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ในอนาคต
3. ผู้เชี่ยวชาญจะแสดงความคิดเห็นตนเอง โดยไม่คำนึงถึงความคิดเห็นของผู้อื่นทั้งนี้เพราะในขณะแสดงความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนไม่มีโอกาสเผชิญหน้ากับผู้เชี่ยวชาญคนอื่น ๆ เลย เนื่องจากการแสดงความคิดเห็นใช้วิธีเขียนตอบลงในแบบสอบถามที่ผู้วิจัยส่งไปให้นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนจะไม่ทราบว่ามีใครบ้างเป็นผู้เชี่ยวชาญ
4. การรวบรวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญนั้น จะต้องให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นซ้ำกันหลายครั้ง โดยเว้นช่วงระยะเวลาตอบแต่ละครั้งให้เหมาะสม เพื่อให้ได้ความเห็นที่แน่นอนโดยทั่วไปนิยมให้ตอบ 3-4 รอบ
5. ผู้วิจัยจะใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่ได้จากการตอบของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละขั้นตอนเป็นการลดการกระจายของคำตอบของกลุ่ม เพื่อให้เกิดความสอดคล้อง โดยทั่วไปมักจะใช้มัธยฐาน (Median) และพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)

ประเภทของเทคนิคเดลฟาย

อุทุมพร จามรมาน (2540 : 132) กล่าวถึงประเภทของเทคนิคเดลฟายว่า แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ประเภทแรก เทคนิคที่ใช้กระดาษ – ดินสอ ซึ่งเรียกว่า แบบฝึกหัดเดลฟาย (Delphi Exercise) ลักษณะของประเภทนี้ได้แก่ การสร้างแบบสอบถามแล้วส่งไปยังกลุ่มผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่เมื่อได้แบบสอบถามกลับ กลุ่มผู้สร้างแบบสอบถามนำคำตอบมาพิจารณาสรุปย่อ พัฒนาเป็นแบบสอบถามฉบับใหม่ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีโอกาสทบทวนคำตอบของตน โดยผ่านแบบสอบถามรอบที่สอง ซึ่งเทคนิคเดลฟายแบบนี้เป็น

การผสมผสานระหว่างคำตอบของกลุ่มและกระบวนการศึกษาหาข้อสรุปด้วยแบบสอบถาม บางทีเรียกวิธีนี้ว่า “เทคนิคเดลฟายแบบเก่า” (Conventional Dephi)

ประเภทที่สอง เป็นเทคนิคเดลฟายแบบใหม่ที่เรียกว่า เดลฟายเข้าประชุม (Delphi Conference) แทนการมีกลุ่มผู้สร้างและปรับปรุงแบบสอบถามให้ใช้คอมพิวเตอร์ซึ่งมีโปรแกรมสรุปคำตอบ วิธีนี้ลดความล่าช้าเนื่องจากการปรับปรุงคำตอบของแต่ละรอบ โดยผู้ตอบนั่งอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์เมื่อเขาตอบคำถามไปคอมพิวเตอร์จะประมวลผลรวมกับของคนอื่น และสรุปผลให้เขารู้ได้ทันที ซึ่งเขาก็จะได้ตอบกลับ ทำเช่นนี้เรื่อย ๆ กับทุก ๆ คนที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ วิธีนี้บางทีเรียกว่า “เดลฟายเชิงเวลาจริง” (Real – Time Delphi)

ลักษณะปัญหาที่ควรใช้เทคนิคเดลฟาย

สุวรรณา เชื้อรัตนพงษ์ (2528 : 26) และชนิษฐา วิทยาอนุมาส (2530 : 26 -27) กล่าวถึงลักษณะของปัญหาที่ควรวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย สรุปได้ดังนี้

1. ปัญหาที่จะทำการวิจัยไม่มีคำตอบที่ถูกต้องแน่นอน แต่สามารถวิจัยปัญหานั้นได้จากการรวบรวมการตัดสินใจแบบอัตวิสัย (Subjective Judgments)
2. ปัญหาที่จะทำการวิจัยต้องการความคิดเห็นหลาย ๆ ด้าน จากประสบการณ์หรือความรู้ความสามารถของผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้น ๆ
3. ผู้ทำการวิจัยไม่ต้องการให้ความคิดเห็นของผู้อื่นแต่ละคนมีผลกระทบ หรือมีอิทธิพลต่อการพิจารณาตัดสินใจปัญหานั้น ๆ
4. การพบปะเพื่อนัดประชุมกลุ่มทำได้ไม่สะดวก เนื่องจากสภาพภูมิศาสตร์หรือเสียค่าใช้จ่ายและเวลามากเกินไป
5. เมื่อไม่ต้องการเปิดเผยรายชื่อบุคคลในกลุ่ม เพราะความคิดเห็นของคนในกลุ่มเกี่ยวกับการวิจัยมีความขัดแย้งอย่างมาก
6. เป็นการคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
7. เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน ระหว่างเป้าหมาย (Goal) และวัตถุประสงค์ (Objective) ของสิ่งต่าง ๆ
8. เป็นการศึกษาค่านิยมที่สอดคล้องต้องกัน
9. เป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
10. เป็นการศึกษาการรับรู้สถานการณ์ปัจจุบัน (Perceptions of Current Situation)

การเลือกผู้เชี่ยวชาญ

เนื่องจากเทคนิคเดลฟายเป็นกระบวนการศึกษาวิจัยโดยการรวบรวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้น การคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญจึงเป็นสิ่งสำคัญในการทำวิจัย ซึ่ง Pill (สมบุญ ตันยะ. 2524 : 67 ; อ้างมาจาก Pill. 1971) ได้แสดงความคิดเห็นว่า ผู้เชี่ยวชาญจะหมายรวมถึงทุกคนซึ่งสามารถให้ข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องการได้ ดังนั้นในการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญในการวิจัยโดยเทคนิคเดลฟายนี้ ผู้วิจัยจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบว่าบุคคลนั้นมีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ต้องการศึกษามากน้อยเพียงใด หรือพิจารณาว่าบุคคลนั้นสามารถที่จะให้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของการวิจัยหรือไม่

1. วิธีเลือกผู้เชี่ยวชาญ

ผลการวิจัยขึ้นอยู่กับผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้นในการหาผู้เชี่ยวชาญจึงอาจเริ่มต้นจากเอกสารที่เกี่ยวข้องหรือติดต่อสอบถามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อให้ได้ผู้เชี่ยวชาญจำนวนหนึ่งก่อน แล้วจึงให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวนนี้เสนอชื่อผู้ที่คิดว่าเหมาะสม จะเป็นผู้เชี่ยวชาญในปัญหาที่จะทำการวิจัยต่อไป (สร้อยธร จันทรรภาพ. 2544 : 58) การเลือกเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และเข้าใจในเรื่องที่จะศึกษาเป็นอย่างดี (Qualified) จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้วิจัยจะต้องกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกไว้ให้ชัดเจนและเหมาะสม

2. จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จำนวนของผู้เชี่ยวชาญไม่ได้มีการกำหนดอย่างแน่นอนว่าจะต้องใช้กี่คน ขึ้นอยู่กับลักษณะของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเป็นสำคัญ จากการศึกษางานวิจัยที่ใช้เทคนิคเดลฟาย พบว่าจำนวนผู้เชี่ยวชาญที่เข้าร่วมโครงการวิจัยนั้น มีตั้งแต่สิบคนขึ้นไปจนถึงจำนวนเป็นร้อยเป็นพัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้วย ถ้ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความแตกต่างกันมากก็อาจจะต้องใช้จำนวนผู้เชี่ยวชาญมาก ดังเช่นการวิจัยในประเทศญี่ปุ่น บางครั้งเคยใช้ผู้เชี่ยวชาญถึง 4,000 คน (สร้อยธร จันทรรภาพ. 2544 : 58-59)

โทมัส ที แมคมิลแลน (เกษม บุญอ่อน. 2522 : 27 28 ; อ้างอิงจาก Thomas T. MacMillan. 1971) ได้เสนอผลการวิจัยเกี่ยวกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญที่ใช้ในการวิจัยและค่าการเปลี่ยนแปลงของความคลาดเคลื่อน ในการประชุมประจำปีของ California Junior College Association เมื่อปี พ.ศ. 2514 ซึ่งผลการวิจัยแสดงได้ ดังนี้

ตารางแสดงการลดลงของความคลาดเคลื่อนของจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ (ผู้เชี่ยวชาญ)	การลดลงของความคลาดเคลื่อน	ความคลาดเคลื่อนที่ลดลง
1 - 5	1.20 - 0.70	0.50
5 - 9	0.70 - 0.58	0.12
9 -13	0.58 - 0.54	0.04
13 -17	0.54 - 0.50	0.04
17 -21	0.50 - 0.48	0.02
21 -25	0.48 - 0.46	0.02
25 -29	0.46 - 0.44	0.02

จากตารางแสดงให้เห็นว่าเมื่อใช้ผู้เชี่ยวชาญตั้งแต่ 17 คนขึ้นไป ค่าความคลาดเคลื่อนจะลดลงในอัตราที่คงที่ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟายควรจะใช้ผู้เชี่ยวชาญอย่างน้อย 17 คนขึ้นไป

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บข้อมูลด้วยเทคนิคเดลฟาย มีดังนี้ (ชนิษฐา วิทยาอนุมาส. 2530 : 30 ; ประยูร ศรีประสาธน์. 2523 : 58)

รอบที่ 1 แบบสอบถามในรอบแรกมักเป็นคำถามปลายเปิด มีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญโดยใช้คำถามอย่างกว้าง ๆ บางครั้งผู้วิจัยอาจสร้างเป็นแบบปลายเปิดก็ได้ ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เชี่ยวชาญ กรณีเช่นนี้ผู้วิจัยควรเว้นช่องว่างในส่วนท้ายของคำถาม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมตามต้องการ

รอบที่ 2 แบบสอบถามในรอบที่ 2 จะพัฒนามาจากคำตอบของแบบสอบถามในรอบแรก โดยผู้วิจัยจะรวบรวมความคิดเห็นที่ได้ทั้งหมดสังเคราะห์เข้าด้วยกัน ตัดข้อมูลที่ซ้ำซ้อนออก จากนั้นก็จัดสร้างเป็นแบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ส่งกลับไปยังกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเหล่านั้นอีกครั้งเพื่อลงมติจัดระดับความสำคัญของแต่ละข้อ หากมีข้อคำถามข้อใดที่ไม่ชัดเจน หรือควรมีการแก้ไขจำนวนผู้เชี่ยวชาญสามารถให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมได้

รอบที่ 3 ผู้วิจัยจะนำคำตอบที่ได้รับจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดในรอบที่ 2 มาหาค่ามัธยฐาน (Median) ฐานนิยม (Mode) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) เพื่อนำค่าเหล่านี้ไปใส่เพิ่ม

ไปในแบบสอบถามรอบที่ 3 ที่มีข้อคำถามคงเดิม โดยแสดงค่าที่คำนวณได้ในรูปของสัญลักษณ์ หรือค่าตัวเลข พร้อมทั้งแสดงคำตอบเดิมของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2 ให้เห็นอีกครั้งในแบบสอบถามรอบที่ 3 ด้วย ทั้งนี้เพื่อส่งกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาใหม่ โดยเปรียบเทียบความคิดเห็นของตนเองกับกลุ่มว่ายังจะยืนยันคำตอบเดิมหรือปรับเปลี่ยนใหม่ หากคำตอบของตนไม่สอดคล้องกับคำตอบของกลุ่ม และต้องการยืนยันคำตอบเดิมให้แสดงเหตุผลประกอบด้วย

รอบที่ 4 ทำตามขั้นตอนเดียวกับรอบที่ 3 แล้วส่งกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาอีกครั้ง ซึ่งโดยทั่วไปมักตัดรอบนี้ออก เพราะความคิดเห็นในรอบที่ 3 และรอบที่ 4 มีความแตกต่างกันน้อยมาก

ข้อดีและข้อเสียของเทคนิคเดลฟาย

ข้อดีของเทคนิคเดลฟาย

1. การแสดงความคิดเห็นเป็นไปอย่างอิสระ เพราะไม่ต้องประชุมกลุ่มให้เกิดการเผชิญหน้ากัน ทำให้แต่ละคนแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ ไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของผู้ใดหรืออำนาจของเสียงส่วนใหญ่ ทำให้ความสอดคล้องจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ได้เป็นไปตามความคิดเห็นที่แท้จริง
2. คำตอบที่ได้รับจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญน่าเชื่อถือ เพราะคัดเลือกจากผู้ชำนาญการสาขานั้นจริง ๆ และเป็นการถามหลายรอบทำให้สามารถถ่วงถ่วงความคิดเห็นได้อย่างละเอียดรอบคอบ
3. สามารถรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญจำนวนมาก โดยไม่ต้องนัดประชุมให้เสียเวลาและค่าใช้จ่าย รวมทั้งข้อจำกัดทางด้านภูมิศาสตร์อันเกิดจากการเดินทาง ทำให้เมื่อเทียบกับข้อมูลที่ได้แล้วถือว่าค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่ำ
4. เป็นเทคนิคที่สามารถผสมผสานความเชี่ยวชาญของผู้เชี่ยวชาญจำนวนมากได้โดยอิสระ เพราะผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนไม่ทราบว่าใครเป็นผู้เชี่ยวชาญบ้าง
5. ผู้วิจัยสามารถลำดับความสำคัญของข้อมูลและเหตุผลในการตอบ รวมทั้งความสอดคล้องในการแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญได้เป็นอย่างดี

ถึงแม้ว่าเทคนิคเดลฟายจะมีข้อดีหลายประการ แต่ก็ยังมีข้อเสียหรือข้อจำกัดที่ผู้วิจัยควรระวังหลายประการเช่นกัน ดังนี้ (ประยูร ศรีประสาธน์. 2523 : 51-52 ; สุวรรณา เขื้อรัตนพงษ์. 2528 : 26-27 ; ชนิษฐา วิทยาอนุมาส. 2530 : 34-35 ; อุทุมพร จามรมาน. 2540 : 133-135)

ข้อเสียหรือข้อจำกัดของเทคนิคเดลฟาย

1. การกำหนดกรอบให้ผู้เชี่ยวชาญ เป็นการจำกัดกรอบความคิดของผู้เชี่ยวชาญ ทำให้แนวความคิดที่ได้ถูกจำกัดอยู่ในกรอบเฉพาะที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นเท่านั้น
2. การคัดเลือกและเกณฑ์การพิจารณาเลือกผู้เชี่ยวชาญ ถ้าไม่เหมาะสมจะทำให้ได้ผู้ที่ไม่มีความรู้หรือเชี่ยวชาญในเรื่องที่ต้องการความคิดเห็นอย่างแท้จริง ทำให้ข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือได้
3. ผู้วิจัยขาดความรอบคอบหรือมีความลำเอียงในการพิจารณาวิเคราะห์คำตอบแต่ละรอบ
4. การใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามปลายเปิดมากเกินไป และต้องตอบหลาย ๆ รอบเพื่อกลั่นกรองความคิด ทำให้ผู้ตอบรู้สึกเบื่อหน่าย หรือรู้สึกว่าถูกรบกวนมากเกินไปจนอาจจะไม่ได้รับความร่วมมือในการตอบรอบหลัง ๆ
5. การสูญหายระหว่างทางของการส่งแบบสอบถาม หรือการไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนครบถ้วนแต่ละรอบ

ปัญหาที่พบในการวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟาย

ชนิษฐา วิทยานุมาส (เรื่องยศ วัชรเกตุ. อ้างอิงจาก ชนิษฐา วิทยานุมาส. 2530 : 35) กล่าวถึงปัญหาที่พบในการวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟาย ดังนี้

1. ผู้วิจัยต้องมีความอดทนที่จะรอคอยหรือติดต่อกับผู้เชี่ยวชาญ และต้องใช้ความพยายามในการติดต่อทวงถามข้อมูล
2. เวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จะต้องใช้เวลาเก็บข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนมาก ดังนั้นหากผู้เชี่ยวชาญที่เข้าร่วมในโครงการวิจัยมีจำนวนมากก็ยิ่งจะทำให้เสียเวลามากขึ้น
3. การตอบแบบสอบถามรอบที่ 3 กรณีความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนใดคนหนึ่งไม่สอดคล้องกับความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และถ้าหากยังยืนยันความคิดเห็นของตนก็จะถูกขอรับรองให้แสดงเหตุผลประกอบ เงื่อนไขนี้ทำให้ผู้เชี่ยวชาญหลายคนเปลี่ยนความคิดเห็นของตนให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของกลุ่ม
4. ในการวิเคราะห์ข้อมูล ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ไม่สอดคล้องกับความเห็นของกลุ่มจะถูกตัดออกทั้ง ๆ ที่บางครั้งเป็นความคิดเห็นที่ดี ถูกต้องและมีประโยชน์
5. บางครั้งผู้เชี่ยวชาญอาจจะไม่ได้เป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง หากไม่เห็นความสำคัญของการวิจัยหรือด้วยเหตุผลใดก็ตาม โดยเฉพาะในกรณีที่ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ซึ่งผู้วิจัยไม่มีโอกาสทราบก็จะทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่นั้นไม่ตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย

ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหาในการวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟาย

จากข้อเสียและปัญหาที่พบในการวิจัย โดยใช้เทคนิคเดลฟาย มีผู้เสนอแนวทางแก้ไข ดังนี้ (ชนิษฐา วิทยานุมาส. 2530 : 36 ; อ้างอิงจาก จุมพล พุณภัทรชีวิน. 2530 : 35-36)

1. คำถามในแบบสอบถาม แบบสอบถามรอบแรกควรเป็นคำถามแบบปลายเปิด ให้ผู้ตอบระบุสิ่งที่ตนเห็นว่าสำคัญที่สุดไม่เกิน 3 อย่าง เพื่อนำคำตอบมาประมวลเข้าด้วยกัน จัดลำดับคำตอบผู้ประมวลไม่ควรละทิ้งคำตอบที่มีความสำคัญน้อยไว้ด้วย แบบสอบถามรอบที่ 3 ควรให้ผู้ตอบจัดลำดับความสำคัญในคำตอบทั้งที่สำคัญมากและน้อยตามลำดับ แบบสอบถามรอบที่ 4 เป็นการสรุปผลการจัดลำดับความสำคัญ และประเมินผลการจัดลำดับโดยผู้ตอบ

2. การเลือกผู้ตอบ ผู้ตอบคำถามในเทคนิคเดลฟาย คือผู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาโดยตรงและเป็น ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว โดยมีจำนวนผู้ตอบไม่มากนัก กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่เลือกมิใช่สุ่ม

3. การประมวลสาระในแต่ละรอบ เทคนิคเดลฟายจะได้ประโยชน์หรือไม่ขึ้นอยู่กับกลุ่มผู้ทำงาน ซึ่งจะต้องมีความรู้ในเรื่องที่ทำ มีความสามารถในการอ่าน เข้าใจเรื่อง ย่อความสรุปประเด็นได้อย่างรวดเร็ว งานของกลุ่มนี้เริ่มตั้งแต่การสร้างข้อคำถามในแบบสอบถามและส่งไปให้ตอบ นำคำตอบรอบแรกมาประมวล จัดเรียงลำดับและส่งไปในรอบที่ 2 เรื่อย ๆ จนสุดท้าย การได้คำตอบสุดท้ายจึงขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ประมวลว่าจะดำเนินงานอย่างไร เพราะถ้าผู้ประมวลเข้าใจผิด คำตอบก็จะผิดไปด้วย หรือผู้ประมวลไม่รอบคอบ สาระที่สำคัญก็อาจถูกมองข้ามไป

จุมพล พุณภัทรชีวิน ได้นำเทคนิคเดลฟาย มาใช้ร่วมกับวิธีการของ Ethnographic Futures Research (EFR) เรียกว่า Ethnographic Delphi Futures Research (EDFR) ซึ่ง EFR นั้นจะใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ต้องศึกษา ไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้น จึงต้องใช้ผู้ตอบเป็นจำนวนมากเพื่อให้ข้อมูลที่ได้นั้นครอบคลุมสิ่งที่ต้องการและจะไม่มีกำหนดกรอบของคำถามเพียงแต่กำหนดหัวข้อให้ผู้ตอบ ตอบได้อย่างอิสระต่อจากนั้นจึงนำความคิดเห็นที่ได้นี้ไปสร้างเป็นแบบสอบถามรอบที่ 2 และรอบที่ 3 ด้วยวิธีการของเทคนิคเดลฟายและดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามเทคนิคเดลฟายต่อไป

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

สายพิน ธรรมบำรุง (2527:119) ได้ศึกษาการจัดบริการนักศึกษาของวิทยาลัยครูในประเทศไทยโดยใช้แบบสอบถามผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารอาจารย์และนักศึกษาเห็นว่าบริการทะเบียนและวัดผลโดยส่วนรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมากและส่วนใหญ่เห็นว่าบริการเกี่ยวกับการประกาศเรื่องตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ ใบแจ้งผลการเรียน การออกใบรับรอง การให้บริการต่าง ๆ และข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับวิทยาลัย เช่น การลงทะเบียนเรียน การออกใบรับรองการให้บริการต่าง ๆ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก

หทัยา ชาตวัฒนศิริ (2530 : 119 – 123) ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกคณะ จำนวนทั้งหมด 2,268 คน พบว่านักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักบริการวิชาการและทดสอบประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมของสถานที่และการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง สภาพการให้บริการพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใจว่าสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลมีเจ้าหน้าที่บริการทุกอย่างตามที่นักศึกษาต้องการและทราบประเภทการให้บริการเพียงบางประการเท่านั้น ปัญหาในการใช้บริการเกิดจากเจ้าหน้าที่ชั้นผู้น้อย ระบบการทำงานของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล และตัวนักศึกษาด้านการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลร้อยละ 72 พอใจในระดับมาก ร้อยละ 57.8 ไม่รู้สึก ลำบากใจในการมาใช้บริการร้อยละ 36.7 พอใจในระดับน้อย และร้อยละ 42.2 รู้สึก ลำบากใจในการมาใช้บริการที่สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

นรินทร์ ทินกร ณ อยุธยา (2541 : 89-91) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน วุฒิการศึกษา สถานภาพการทำงานและศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยพฤติกรรมการบริหาร ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยการรับรู้ในบทบาทและปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงานพร้อมทั้งค้นหาปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พฤติกรรมการบริหาร การรับรู้ในบทบาท ความผูกพันต่อองค์กร และการจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความ

ยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จ ด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยการรับรู้ในบทบาทด้านความชัดเจน และปัจจัย พฤติกรรมการบริหารด้านความยุติธรรม สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้ร้อยละ 74 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

กิตติพร เพชรพราว (2543 : 51-53) ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะและทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ บรรณารักษศาสตร์ สำหรับบรรณารักษ์ในอนาคต พบว่าผู้เชี่ยวชาญได้แสดงทัศนะสำหรับคุณลักษณะและ ทักษะพื้นฐานของบรรณารักษ์ในอนาคตไว้ ดังนี้ คุณลักษณะทางวิชาชีพ ได้แก่สถานภาพทางวิชาชีพ 9 ข้อ ที่สำคัญ คือ เป็นผู้ตระหนักถึงความสำคัญและมีอุดมการณ์ในวิชาชีพของตน สถานภาพทางวิชาการ มี 10 ข้อ ที่สำคัญอันดับแรกคือ ติดตามความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าด้านวิชาการในสาขาวิชาชีพ บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ทักษะทางวิชาชีพ มี 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการสอนและการฝึกอบรม ด้านการศึกษาผู้ใช้ ด้านการบริการผู้ใช้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านภาษาและการสื่อสาร ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ด้านการจัดการทั่วไป

สร้อยธร ฉันทวรภาพ (2544 : 91-93) ทำการวิจัยเรื่อง แนวโน้มการนิเทศการศึกษาในระดับ ปฐมวัย พบว่า แนวโน้มการนิเทศการศึกษาระดับปฐมวัยใน ด้านนโยบายของรัฐ ควรทำการบริหารโดย สถานศึกษาเอกชน กรมอนามัย องค์การบริหารส่วนจังหวัดและสถาบันพัฒนาเด็กปฐมวัย และควรพัฒนา บุคลากรให้มีประสิทธิภาพ มีการจัดกระบวนการเรียนรู้ตามความถนัดความสนใจของผู้เรียน ด้าน ยุทธศาสตร์ของการนิเทศการศึกษาปฐมวัย สร้างศูนย์โปรแกรมวิชาการส่งเสริมครูให้มีขวัญและกำลังใจใน การทำงาน ควรมีบุคลากรที่นิเทศ เช่น ศึกษานิเทศก์ ผู้บริหาร ครู หัวหน้าหมวด หัวหน้าชั้น ครูประจำชั้น โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้านรูปแบบการนิเทศ ต้องปฏิบัติการบูรณาการนิเทศซึ่งเป็นการนิเทศ 100% และนำรูปแบบการนิเทศไปใช้ในการนิเทศแบบพาทำ คือร่วมคิด ร่วมทำ นำส่งเสริม สนับสนุน ชื่นชมยินดี สร้างสื่อนิเทศทางไกล ด้านการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการนิเทศการศึกษาปฐมวัย มีผลด้านการประกัน คุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบโครงสร้างขององค์กรมีคุณภาพ สร้างโรงเรียนเครือข่าย มีวิทยากร เปลี่ยนแปลง ระบบสารสนเทศ มีการวางแผน ปฏิบัติตามแผน ด้านบทบาทของชุมชนที่มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ปฐมวัย ควรสนับสนุนด้านงบประมาณ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ แนะนำ ร่วมคิด ร่วมทำ สละเวลาแรงงาน ผลดีของชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมการจัดการศึกษา ทำให้มีองค์กรหลายหน่วยมาร่วมทำให้การนิเทศประสบ ความสำเร็จ สร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างโรงเรียนกับชุมชน

พรรณพิมล ตรีมงคล (2545 : 62 -63) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาภาค สมทบที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า นักศึกษามีความพึง พอใจในด้านบริการวิชาการ 3 บริการ คือ บริการห้องสมุด บริการทะเบียนและวัดผล บริการสื่อการเรียน

การสอน นักศึกษามีความพึงพอใจในบริการของห้องสมุดมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านบริการสื่อ การเรียนการสอน และด้านบริการทะเบียนและวัดผล ตามลำดับ ด้านบริการทะเบียนและวัดผล พบว่า มนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับน้อย เจ้าหน้าที่ไม่เป็นกันเอง ช่วงเวลาไม่เหมาะสม ส่วนเพศ นักศึกษาทั้งชายและหญิงต่างมีความต้องการที่จะได้รับความพึงพอใจในบริการเท่าเทียมกัน นักศึกษาที่อายุต่างกัน มีความพึงพอใจไม่ต่างกัน เนื่องจากช่วงอายุใกล้เคียงกันเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ระดับความพึงพอใจในบริการใกล้เคียงกัน นักศึกษาที่สาขาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการต่างกัน บริการห้องสมุดนักศึกษาวิชาเอกการจัดการ เอกการเงิน มีความพึงพอใจต่างกัน บริการงานทะเบียนและวัดผล นักศึกษาเอกการจัดการ เอกการตลาด มีความพึงพอใจต่างกัน เอกการจัดการ เอกการเงิน เอกระบบสารสนเทศ ภาษาอังกฤษธุรกิจ มีความพึงพอใจต่างกัน เอกบัญชี การเงิน ภาษาอังกฤษธุรกิจ มีความพึงพอใจต่างกัน บริการสื่อการเรียนการสอน เอกการจัดการ เอกการตลาด มีความพึงพอใจต่างกัน เอกการจัดการ เอกบัญชี เอกการเงิน เอกระบบสารสนเทศ มีความพึงพอใจต่างกัน เพราะนักศึกษาเอกต่างกันใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ ในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนย่อมแตกต่างกันรวมถึงการรับบริการอื่น ๆ ตามสาขาวิชาเอกของผู้เรียนทำให้มีความพึงพอใจต่างกัน

วรารณณ์ ชันธด้อย (2545 : 115-122) ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษารูปแบบการสอนวิทยาศาสตร์ที่ส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ของผู้เรียน โดยใช้เทคนิคเดลฟาย พบว่า ลำดับขั้นการสอนวิทยาศาสตร์ที่ส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ของผู้เรียนอาศัยการนำเอาวิธีการทางวิทยาศาสตร์มากำหนดเป็นลำดับขั้นการสอน 3 ขั้นตอนใหญ่ 9 ขั้นตอนย่อย ข้อใหญ่ คือ ขั้นตอนอภิปรายก่อนการทดลอง ขั้นตอนทดลอง ขั้นตอนอภิปรายหลังการทดลอง ส่วนระบบสังคมที่ส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ของผู้เรียนในการสอนควรกำหนดบทบาทของครูและผู้เรียนให้ชัดเจน แบ่งบทบาทครูเป็น 5 บทบาท คือ ผู้อำนวยการความสะดวกในการเรียน ผู้ช่วยเหลือแนะนำ ผู้สนับสนุนส่งเสริมการเรียนรู้ ผู้ร่วมทำกิจกรรม ผู้กำกับติดตามการเรียนรู้ และในหลักการตอบสนองที่ส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ของผู้เรียนครูควรตอบสนองทางบวกหลักเลี่ยงการตอบสนองทางลบ ส่วนระบบสนับสนุนที่ส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ของผู้เรียนมี 4 ระบบ คือ การใช้สื่ออุปกรณ์ แหล่งข้อมูลการเรียนรู้ ระบบการวัดและประเมินผล การจัดสภาพห้องเรียนที่เอื้อต่อการส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ของผู้เรียน

ปิยนันท์ เผือกประพันธ์ (2546 : 55-56) ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่การเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม โดยใช้เทคนิคเดลฟาย. พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินสมทบและการตรวจสอบ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านการศึกษา ควรสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป เป็นผู้ที่สามารถสรุปประเด็นในเนื้อหาของงานได้ดี สำเร็จการศึกษาด้านนิติศาสตร์ บัญชี และมีความรู้ด้านงานสารบรรณรวมทั้งสามารถร่างจดหมายราชการ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ควรมีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบ ไม่เปิดเผยข้อมูลของบุคคลอื่น ไม่ละเว้นการปฏิบัติงานและใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ มีความเที่ยงธรรมเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติและมีจรรยาบรรณที่ดีในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ ควรมีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว ว่องไว มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีปฏิภาณไหวพริบ เฉลียวฉลาดเรียนรู้งานได้เร็ว มีความมุ่งมั่นให้งานสำเร็จ สามารถครองตน ครองคน ครองงาน และมีความสุขรอบคอบช่างสังเกต ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวควรมีจิตสำนึกในการให้บริการและการทำงาน มีความรู้ในพรบ.กองทุนประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน และกฎหมายอื่น ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและรู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

เรื่องยศ วัชรเกตุ (2546 : 73-74) ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะและทักษะพื้นฐานของบุคลากรในวิชาชีพนันทนาการ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย พบว่า คุณลักษณะของบุคลากรในวิชาชีพนันทนาการ ประกอบด้วย คุณลักษณะทางวิชาชีพ ได้แก่ ด้านสถานภาพทางวิชาชีพ มีองค์ประกอบ 16 ข้อ คือมีความรักและศรัทธาในวิชาชีพ มีความรอบรู้ มีความสามารถในการประยุกต์หลักทฤษฎีต่าง ๆ ตระหนักเสมอว่านันทนาการเป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคม สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีหน่วยงานรองรับการปฏิบัติหน้าที่ มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีอุดมการณ์ มีวิสัยทัศน์ มีใบประกอบวิชาชีพ มี คุณลักษณะทางบุคลิกภาพที่เด่นชัดทางนันทนาการ มีเทคนิคในการบริหารงานทางนันทนาการ เป็นผู้สอนหรือปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกัมนันทนาการ มีความสามารถเป็นผู้นำทางนันทนาการได้หลายประเภท เข้าใจในปรัชญาของนันทนาการ มีสัมพันธ์อันดีกับบุคลากรวิชาชีพอื่น ส่วนด้านสถานภาพทางวิชาการ มีองค์ประกอบ 9 ข้อ คือ มีความใฝ่รู้ทางวิชาการในวิชาชีพนันทนาการ มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนา กิจกรรม มีความสามารถในการสอน บรรยาย ถ่ายทอด มีการศึกษาค้นคว้าวิจัยทางนันทนาการ มีความรู้พื้นฐานทางด้านจิตวิทยา เป็นผู้รับฟังความคิดเห็นและวิพากษ์ของผู้อื่น ได้รับการเชิญไปสอนหรือบรรยาย เป็นวิทยากรนันทนาการให้กับหน่วยงานและชุมชน มีการเขียนบทความเชิงวิชาการทางนันทนาการ มีการพบปะสังสรรค์แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นกับผู้เกี่ยวข้องหรือสนใจทางนันทนาการ ทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ ประกอบด้วย ด้านการสอนและการฝึกอบรม ด้านการศึกษาผู้เข้าร่วมกิจกรรม ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการใช้ภาษาและการสื่อสาร ด้านการจัดการทั่วไป ซึ่งการที่ผู้เชี่ยวชาญให้ความคิดเห็นไว้หลายประการนับเป็นประโยชน์ต่อวงการวิชาชีพนันทนาการเป็นอย่างยิ่ง

รัตนา จีวแหลม (2546 : 71-73) ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูปฐมวัยตามแนวทางการปฏิรูปครูในทัศนะของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสาธิต สังกัดสถาบันราชภัฏ กลุ่มรัตนโกสินทร์

พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูปฐมวัยตามแนวทางการปฏิรูปครู ผู้ปกครองมีทัศนคติอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ คุณลักษณะด้านสุขภาพจิต ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านสุขภาพกาย ผู้ปกครองเมื่อแยกตามเพศ วุฒิการศึกษา อาชีพ มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูปฐมวัยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ผู้ปกครองที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูปฐมวัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กฤตวัธส์ ช้างเผือกโสภณ (2546) ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 พบว่า พนักงานบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตนครหลวงที่ 3 มีความต้องการด้านคุณลักษณะส่วนตนเรื่องบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความเป็นผู้นำโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายชื่อเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ เรื่องความสามารถในการบริการ ความรู้ทางวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก รายชื่อ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่อยู่ในระดับมาก

เรณู เสือดาว (2547 : 63-64) ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษานุคลิกภาพที่พึงประสงค์ของนิสิตคณะมนุษยศาสตร์ ตามทัศนคติของผู้บริหารและอาจารย์ที่ปรึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย พบว่า ผู้เชี่ยวชาญแสดงทัศนคติสอดคล้องกันเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ของนิสิตคณะมนุษยศาสตร์ ดังนี้ ด้านกายและวาจาได้แก่ต้องแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด เหมาะสมกับกาลเทศะ อ่อนน้อมถ่อมตน กระตือรือร้น ศึกษามารถยาที่ดี ใส่ใจกับความรู้สึกรู้สึกของผู้อื่น พูดจาด้วยความจริงใจ ไม่พูดเท็จ เป็นผู้ฟังที่ดี ด้านอารมณ์และจิตใจ ได้แก่ อารมณ์มั่นคง รับรู้และควบคุมอารมณ์ตนเองได้ เข้าใจอารมณ์ผู้อื่น เคารพกฎระเบียบวินัยและมีคุณธรรมจริยธรรม ด้านสังคม ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการปรับตัวเพื่อการอยู่ร่วมในสังคมได้อย่างมีความสุข มีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและต่อสังคม มีทัศนคติทางบวกต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่อสังคมทางบวก มีความเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี กล้าแสดงออกอย่างถูกต้องและเหมาะสมกับกาลเทศะ ด้านความคิดและสติปัญญา ได้แก่ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถในการแก้ปัญหา มีความคิดวิจารณ์ญาณ มีความยืดหยุ่นและมีความสามารถในการวางแผนชีวิต

ศักดิ์ศรี เนตรหาญ (2547 : 76-77) ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดปราจีนบุรี พบว่าประสิทธิภาพของการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการ

ศึกษาชั้นพื้นฐาน จังหวัดปราจีนบุรี โดยภาพรวมและรายด้านตามความคิดเห็นของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานอยู่ในระดับมาก ความตระหนักในความสามารถของตน และมีทัศนคติต่อการทำงานร่วมกันของคณะกรรมการสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก สถานภาพของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและความตระหนักในความสามารถของตนไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการบริหารโดยใช้ โรงเรียนเป็นฐานโดยภาพรวมและรายด้าน มโนทัศน์ต่อการทำงานร่วมกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และรายด้านอยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง มโนทัศน์ต่อการทำงานร่วมกันสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพของการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานโดยภาพรวมได้ร้อยละ 43.30 และสามารถพยากรณ์ด้านการบริหารงานวิชาการได้ร้อยละ 35.50 การบริหารงบประมาณได้ร้อยละ 42.10 การบริหารงานบุคคลได้ร้อยละ 33.80 และการบริหารทั่วไปได้ร้อยละ 32.0

พิรุณรัตน์ สันติลีลา (2541) ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูแนะแนว ตามทัศนะของผู้เชี่ยวชาญด้านการแนะแนวและผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้เทคนิคเดลฟาย พบว่า ครูแนะแนวควรจะสำเร็จการศึกษาปริญญาตรีในด้านการแนะแนว หรือจิตวิทยาการแนะแนวหรือการให้คำปรึกษา มีความสามารถนำความรู้เกี่ยวกับนโยบายการศึกษา หลักสูตรแผนพัฒนาการศึกษา มาเป็นหลักในการจัดการเรียนการสอนกิจกรรมแนะแนว โดยสามารถสอนกิจกรรมแนะแนวโดยคำนึงถึงสภาพของผู้เรียน มีความสามารถในการบริการให้คำปรึกษา นอกจากนั้นจะต้องมีความเมตตากรุณา ซื่อสัตย์ และเสียสละ มีความจริงใจ มีความกระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและสามารถปรับตัวเองได้

จุไรรัตน์ คำผงแดง (2546) ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่บุคคลตามทัศนะของผู้บริหารของบริษัทเนสต์เล่ (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้เทคนิคเดลฟาย พบว่า เจ้าหน้าที่บุคคลต้องมีความรู้ความสามารถในการบริหารงานบุคคล ดังนี้ งานสรรหาและว่าจ้าง งานฝึกอบรมบุคลากร งานแรงงานสัมพันธ์และงานบริหารค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ต้องมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์งานบุคคล ดังนี้ ความสามารถในการคิดอย่างพินิจพิเคราะห์ ความสามารถในการคิดริเริ่ม ด้านบุคลิกภาพ เจ้าหน้าที่บุคคลต้องมีความเชื่อมั่นในตนเอง แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ถูกต้อง เหมาะสม กาลเทศะ กระฉับกระเฉงและว่องไว สุขภาพ มีความสามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ดี มีความขยันในการทำงาน เป็นผู้ที่ไม่รู้และมีความอดทนในการทำงาน ต้องมีทัศนคติที่ดีต่องานบุคคล ในเรื่องงานสรรหาและว่าจ้างบุคลากร งานฝึกอบรมบุคลากร งานแรงงานสัมพันธ์ งานบริหารค่าจ้างและเงินเดือน และสวัสดิการต่าง ๆ

เพียงกาญจน์ หอมชื่น (2548: 51-52) ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะพึงประสงค์ของผู้ประสบความสำเร็จในธุรกิจขายตรงแบบหลายชั้น พบว่า คุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถ ที่จำเป็นมากที่สุด คือ ความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ คุณลักษณะด้านทัศนคติ ความคิด ที่จำเป็นมากที่สุดคือ มองโลกในแง่ดี มุ่งมั่นทุ่มเทและไม่กลัวอุปสรรค เชื้อมั่นในตนเองว่าต้องประสบความสำเร็จ มีความคิดในการช่วยเหลือผู้อื่นให้ประสบความสำเร็จหรือได้รับประโยชน์ และมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ผลิตภัณฑ์และลูกค้า คุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม ที่จำเป็นมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์ ซื่อตรง โปร่งใส ใจเป็นธรรม มีจรรยาบรรณ เคารพกฎเกณฑ์และกติกาอย่างเคร่งครัด ไม่เอาเปรียบและไม่สร้างความเดือดร้อนให้แก่ผู้อื่น รักษาความลับสัญญาและมีความรับผิดชอบ ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความจริงใจ คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ที่จำเป็นที่สุดคือ ขยันหมั่นเพียร ฝ่าฟันอุปสรรค ยึดมั่นแจ่มใส มีชีวิตชีวา กระตือรือร้น อารมณ์ดีและบริหารอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม มีความเป็นกันเอง อ่อนน้อมและเป็นที่ยอมรับ

งานวิจัยต่างประเทศ

เบรียน (วรรณิภา อินทวารี. 2538:34 ; อ้างอิงจาก Brian. 1979) ได้ทำการวิจัยใน ลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่า บริการที่จัดหาโดยหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการ ประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านปัจเจกบุคคล สัมมะโนประชากร การบริการอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมิน ด้านลักษณะของบริการ ลักษณะของบุคลากร ลักษณะของแต่ละ บริเวณ และลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย สร้างขึ้นจากการสำรวจ สอบถาม ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการทางด้านตำรวจ สอนสาธารณะ การกำจัดขยะและบริการอื่น ๆ ส่วนเกณฑ์ประเมินด้านวัตถุวิสัย พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ ค่าใช้จ่ายต่อหัวและอัตราการเกิดอาชญากรรม มีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการ ขณะเดียวกัน การประเมินในด้านต่าง ๆ มีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการบริการนั้น น้อย พบว่า ประชาชนมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล และกิจกรรมของรัฐ

แบทเทอร์ซาย (เพียกกาญจน์ หอมชื่น. 2548:22 ; อ้างอิงจาก Battersby. 1980) คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแมสซเซย์ (Massey University) ประเทศนิวซีแลนด์ ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ ความคาดหวังสำหรับครูประถมศึกษาที่ประสบความสำเร็จในชั้นเริ่มต้น เพื่อศึกษาถึงความสอดคล้องกัน ของความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในระดับต่าง ๆ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ครูใหม่ระดับประถมศึกษาที่จะ ประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องมีเทคนิคและวิธีสอนหลาย ๆ รูปแบบ สามารถใช้อุปกรณ์การสอนอย่างมี ประสิทธิภาพ สอนโดยคำนึงถึงความต้องการและความสนใจของเด็ก มีการวัดผลเพื่อปรับปรุงการสอนอยู่ เสมอ และสามารถควบคุมชั้นเรียนได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) ซึ่งมีขั้นตอนการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวน 22 คน แบ่งเป็น ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ด้านบริหาร จำนวน 11 คน มีประสบการณ์ด้านปฏิบัติ ได้แก่ หัวหน้างานทะเบียนและวัดผลและผู้ปฏิบัติงานทะเบียนและวัดผลที่มีประสบการณ์ทำงานไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 11 คน

ขั้นตอนการศึกษาค้นคว้า

ขั้นตอนการศึกษาค้นคว้าเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยใช้เทคนิคเดลฟาย มีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ผู้วิจัย ดำเนินการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา บทความ สิ่งตีพิมพ์และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับทฤษฎี แนวความคิดทางด้านคุณลักษณะของบุคลากร บุคลิกภาพ การบริการ ความพึงพอใจ แรงจูงใจ ลักษณะของงานทะเบียนและวัดผล รวบรวมความรู้และข้อมูลที่ได้ศึกษาค้นคว้า กำหนดกรอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เป็น 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านความรู้ ความสามารถ

1.2 ด้านคุณธรรม จริยธรรม

1.3 ด้านบุคลิกภาพ

1.4 ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว

2. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามชุดที่ 1 เป็นแบบปลายเปิดใช้สอบถามในรอบที่หนึ่ง ตามกรอบทั้ง 4 ด้าน ส่งให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ตอบแบบสอบถาม

3. ศึกษาคำตอบที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดในการตอบแบบสอบถามปลายเปิดชุดที่ 1 นำมาสร้างแบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตราส่วนค่า 5 ระดับ เป็นแบบสอบถามชุดที่ 2 และส่งกลับไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดอีกครั้งเพื่อให้ตอบในรอบที่สอง

4. เมื่อได้รับแบบสอบถามในรอบที่สองกลับมา นำมาวิเคราะห์ค่าสถิติ และจัดทำแบบสอบถามชุดที่ 3 ที่มีข้อคำถามเหมือนชุดที่ 2 แต่แสดงค่าสถิติเพิ่มเติม และจัดส่งแบบสอบถามกลับไปยังกลุ่มตัวอย่างคนเดิม เพื่อตอบในรอบที่สาม โดยหากคำตอบอยู่นอกเขตพิสัยระหว่างควอไทล์จะขอให้แสดงเหตุผลประกอบ

5. ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์คำตอบของกลุ่มตัวอย่างในรอบที่สองและสาม มาเป็นแนวทางในการสรุป คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ 2 กลุ่ม โดยให้ตอบแบบสอบถามรวม 3 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended form)

ชุดที่ 2 แบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ชุดที่ 3 แบบสอบถามเหมือนรอบที่ 2 แต่เพิ่มค่ามัธยฐาน (Median) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) และตำแหน่งของคำตอบของผู้ทรงคุณวุฒิ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลโดยใช้เทคนิคเดลฟายในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ชุด ได้แก่ แบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 1 ชุด และแบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตราส่วนค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 2 ชุด ซึ่งมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. การสร้างเครื่องมือในชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open – ended form)

1.1 ผู้วิจัย ดำเนินการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา บทความ สิ่งตีพิมพ์และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับทฤษฎี แนวความคิดทางด้านคุณลักษณะของบุคลากร บุคลิกภาพ การบริการ ความพึงพอใจ แรงจูงใจ ลักษณะงานทะเบียนและวัดผล

1.2 รวบรวมความรู้และข้อมูลที่ได้ศึกษาค้นคว้า มากำหนดกรอบของคำถาม เป็น 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ความสามารถ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว สร้างแบบสอบถามชุดที่ 1 เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 4 ข้อ ตามที่กำหนด กรอบไว้ คือ

ข้อ 1 ด้านความรู้ ความสามารถ

ข้อ 2 ด้านคุณธรรม จริยธรรม

ข้อ 3 ด้านบุคลิกภาพ

ข้อ 4 ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว

2. การสร้างเครื่องมือในชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามปลายเปิดรอบที่หนึ่ง มาสร้างแบบสอบถามปลายปิดที่เป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ โดยพยายามคงความหมายและจำนวนเดิมของผู้ทรงคุณวุฒิไว้ แล้วจึงส่งกลับไปยังกลุ่มตัวอย่างเดิมทำการตอบแบบสอบถามรอบที่สอง

3. การสร้างเครื่องมือในชุดที่ 3 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ในรอบที่สอง มาวิเคราะห์ทางสถิติหาค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ มัธยฐาน ฐานนิยม แล้วนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ในชุดที่ 3 ที่มีข้อความเหมือนในชุดที่ 2 แต่เพิ่มตำแหน่งของค่ามัธยฐาน ขอบเขตพิสัยระหว่างควอไทล์ และตำแหน่งคำตอบของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละคนในรอบที่ผ่านมา เพื่อประกอบการพิจารณาการคงคำตอบเดิม หรือเปลี่ยนแปลงคำตอบให้เป็นไปตามภาพรวมของกลุ่ม และหากคำตอบอยู่นอกเหนือของเขตพิสัยระหว่างควอไทล์ จะขอให้แสดงเหตุผลประกอบ

ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อกกลุ่มตัวอย่าง โดยอธิบายขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งการตอบแบบสอบถามต้องตอบให้ครบทั้ง 3 ครั้ง จากนั้นทำหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย ถึงผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 22 ท่าน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้ผู้ทรงคุณวุฒิส่งแบบสอบถามแต่ละรอบกลับคืนภายใน 1 สัปดาห์

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 1 ที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิดมาสร้างแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนค่า 5 ระดับ ส่งกลับไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิกลุ่มเดิมตอบและส่งกลับ

3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 2 มาวิเคราะห์หาค่ามัธยฐาน ฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เป็นรายชื่อ แล้วสร้างแบบสอบถามชุดที่ 3 โดยข้อความเหมือนแบบสอบถามชุดที่ 2 แต่เพิ่มตำแหน่งค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และตำแหน่งที่ผู้ทรงคุณวุฒิตอบส่งไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิกลุ่มเดิมตอบกลับ

4. ในการส่งแบบสอบถามทุกรอบต้องติดตามทั้งด้วยตนเอง โทรศัพท์ ติดตามโดยเว้นระยะการติดต่อห่างกันครั้งละ 3 วัน ถึง 1 สัปดาห์

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามรอบที่สาม มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ค่าฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาความคิดเห็นที่สอดคล้อง (ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์น้อยกว่า 1.00) และมีความสำคัญจำเป็นมากที่สุด (ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป) เพื่อสรุปเป็นผลการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยแยกวิเคราะห์เป็น 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามปลายเปิดในรอบที่หนึ่ง นำมาวิเคราะห์ จำแนกเป็นรายชื่อ และสร้างแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนค่า 5 ระดับ ในชุดที่ 2

2. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในรอบที่สอง และรอบที่สาม ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่ามัธยฐาน (Median) ฐานนิยม (Mode) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)

2.1 ค่ามัธยฐาน (Median) โดยคำนวณจากสูตรตามเอกสารประกอบการสอนของ (บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์ 2546:2) ดังนี้

$$Median = L_0 + \frac{[N / 2 - F_b]}{f_m}$$

L_0 : ค่าขีดจำกัดล่าง

N : จำนวนคน

F_b : ความถี่สะสมชั้นที่อยู่ต่ำกว่า

f_m : ความถี่ที่ Median ตกอยู่

2.2 ค่าฐานนิยม (Mode)

$$Mo = 3Mdn - 2M$$

เมื่อ Mo = ฐานนิยม
 Mdn = มัธยฐาน
 M = มัชฌิมเลขคณิต

2.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)

หาโดยการคำนวณค่าเฉลี่ยจากผลรวมของคะแนนทั้งหมดหารด้วยจำนวนคะแนนทั้งหมดของชุดข้อมูลนั้น

2.4 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquatile Range)

คือ ค่าความแตกต่างระหว่างควอไทล์ที่ 3 และควอไทล์ที่ 1 โดยคำนวณจากสูตรตามเอกสารประกอบการสอนของ (บุญเขต ภิญโญนนตพงษ์. 2546:2) ดังนี้

$$\text{พิสัยควอไทล์ } IQR = [Q_3 - Q_1] / 2$$

ควอไทล์ 1

$$Q_1 = L_0 + \frac{[N / 4 - F_b]}{f_{Q_1}}$$

$$\text{ควอไทล์ 3 } Q_3 = L_0 + \frac{[3N / 4 - F_b]}{f_{Q_3}}$$

L_0 : ค่าขีดจำกัดล่าง

N : จำนวนคน

F_b : ความถี่สะสมชั้นที่อยู่ต่ำกว่า

ถ้าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ในแต่ละข้อความมีค่าเท่ากับหรือน้อยกว่า 1.00 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อข้อความนั้นสอดคล้องกัน ถ้าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์มากกว่า 1.00 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อข้อความนั้นไม่สอดคล้องกัน

ผู้วิจัยนำข้อความที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีความสำคัญจำเป็นมากที่สุด ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป และมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เท่ากับหรือน้อยกว่า 1.00 มาสรุปเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาวิจัย เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 22 คน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ด้านบริหาร จำนวน 11 คน มีประสบการณ์ด้านปฏิบัติ ได้แก่ หัวหน้างานทะเบียนและวัดผลและผู้ปฏิบัติงานทะเบียนและวัดผลที่มีประสบการณ์ทำงานไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 11 คน ตามลำดับ ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน

การกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนน แต่ละข้อความจากคำตอบของกลุ่มตัวอย่างมี ดังนี้

1. ค่ามัธยฐาน

4.50 - 5.00	หมายถึง	ข้อความนั้นจำเป็นมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	ข้อความนั้นจำเป็นมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	ข้อความนั้นจำเป็นปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	ข้อความนั้นจำเป็นน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	ข้อความนั้นจำเป็นน้อยที่สุด

2. ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ มีค่าเท่ากับหรือน้อยกว่า 1.00 หมายถึง ข้อความนั้นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ มากกว่า 1.00 หมายถึง ข้อความนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน

ดังนั้น ข้อความที่เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ได้แก่ ข้อความที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ามีค่าสำคัญจำเป็นมากที่สุด คือ ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป และมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือ ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เท่ากับหรือน้อยกว่า 1.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสามตอน คือ

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในรอบที่ 1
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในรอบที่ 2
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในรอบที่ 3

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในรอบที่ 1

การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยนำคำตอบจากแบบสอบถามปลายเปิดที่ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 22 คน ตอบในรอบที่ 1 มาวิเคราะห์จัดกลุ่มพฤติกรรม แล้วแจกแจงความถี่และคัดเลือกเฉพาะพฤติกรรมที่มีความถี่ 75% แรกนำมาพิจารณาเป็นคุณลักษณะประกอบในด้านนั้น ๆ ดังนี้

ด้านความรู้ ความสามารถ สรุปได้ 13 คุณลักษณะ ประกอบด้วย

1. รู้และเข้าใจระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับงานทะเบียนวัดผล
2. รู้และเข้าใจหลักการวัดผล ประเมินผล
3. รู้และเข้าใจโครงสร้างหลักสูตรที่เปิดสอน
4. รู้วัตถุประสงค์และขอบข่ายของงานทะเบียนและวัดผล
5. สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม
6. สามารถประยุกต์ใช้หลักการวัดประเมินผลให้ถูกต้องเหมาะสม
7. สามารถจัดเก็บและใช้ฐานข้อมูลงานทะเบียนอย่างถูกต้องเป็นระบบ
8. สามารถวางแผนงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนและวัดผลได้อย่างเป็นระบบ
9. สามารถนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในงานทะเบียนและวัดผล
10. สามารถปรับใช้ข้อมูลให้เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน
11. มีความสามารถทางภาษา คำนวณตัวเลข สถิติได้
12. ใฝ่หาความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนและวัดผลอยู่เสมอ
13. สามารถทำงานเป็นทีมกับผู้อื่นได้

ด้านคุณธรรม จริยธรรม สรุปได้ 9 คุณลักษณะ ประกอบด้วย

1. ซื่อสัตย์ สุจริต เที่ยงธรรม
2. มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา
3. มีความมั่นคงทางอารมณ์
4. มีจรรยาบรรณในการทำงานบริการ

5. เสียสละและอุทิศเวลาในการทำงาน
6. เก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับได้อย่างดี
7. ยึดหลักความเสมอภาค
8. คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และนักศึกษาเป็นหลัก
9. เคารพกฎเกณฑ์และกติกา

ด้านบุคลิกภาพ สรุปได้ 11 คุณลักษณะ ประกอบด้วย

1. สื่อสารติดต่อกับบุคลากรทุกฝ่ายได้ดี
2. กระตือรือร้น ทำงานรวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อมถ่อมตน
4. แต่งกายสะอาดเรียบร้อยถูกกาลเทศะ
5. ปฏิบัติงานอย่างมีมิตรไมตรีกับทุกคน
6. กล้าแสดงออก กล้าตัดสินใจ
7. อารมณ์ดี พร้อมให้คำตอบ
8. มีไหวพริบแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
10. มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ
11. ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก

ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว สรุปได้ 12 คุณลักษณะ ประกอบด้วย

1. มีวิสัยทัศน์กว้างไกล
2. มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์และการใช้โปรแกรมต่าง ๆ
3. เป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดี
4. เป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูง
5. ตระหนักว่างานบริการด้านทะเบียนและวัดผลเป็นงานที่มีเกียรติ
6. ตระหนักถึงความสำคัญของงานที่ทำซึ่งมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร
7. เอาใจใส่และติดตามงานทุกขั้นตอน
8. ปฏิบัติงานตามคำร้องของนักศึกษาได้ถูกต้องและตามกำหนดเวลา
9. ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก
10. พร้อมยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

11. พร้อมพัฒนางานและพัฒนาตนเอง

12. สมรรถภาพทางกายสมบูรณ์ แข็งแรง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในรอบที่ 2

การวิเคราะห์ครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 2 ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตรา
ประเมินค่า 5 ระดับ ที่ได้จากการสอบถามรอบที่ 2 มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ค่าฐานนิยม และ
ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ โดยจำแนกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความรู้ความสามารถ

การวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลกรุงเทพ ด้านความรู้ ความสามารถ จำนวน 13 ลักษณะ ปรากฏผลดังแสดงไว้ใน ตาราง 1

ตาราง 1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
กรุงเทพ ด้านความรู้ ความสามารถ จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2

คุณลักษณะ ด้านความรู้ ความสามารถ	ค่าเฉลี่ย	มัธย ฐาน	ฐาน นิยม	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	แปลค่า(ความจำเป็น/ ความสอดคล้อง)
1. รู้และเข้าใจระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับงานทะเบียนและวัดผล	4.86	5.00	5.00	0.00	มากที่สุด/สอดคล้อง
2. รู้และเข้าใจหลักการวัดผล ประเมินผล	4.36	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
3. รู้และเข้าใจโครงสร้างหลักสูตร ที่เปิดสอน	4.36	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
4. รู้วัตถุประสงค์และขอบข่ายของ งานทะเบียนและวัดผล	4.59	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
5. สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงาน ได้อย่างเหมาะสม	4.22	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
6. สามารถประยุกต์ใช้หลักการ วัดประเมินผลให้ถูกต้องเหมาะสม	3.81	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง

ตาราง 1 (ต่อ)

คุณลักษณะ ด้านความรู้ ความสามารถ	ค่าเฉลี่ย	มัธย ฐาน	ฐาน นิยม	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	แปลค่า(ความจำเป็น/ ความสอดคล้อง)
7. สามารถจัดเก็บและใช้ฐานข้อมูล งานทะเบียนอย่างถูกต้องเป็นระบบ	4.54	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
8. สามารถวางแผนงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนและวัดผลได้ อย่างเป็นระบบ	4.31	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
9. สามารถนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ ในงานทะเบียนและวัดผล	4.45	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
10. สามารถปรับใช้ข้อมูลให้เป็น ประโยชน์ต่อหน่วยงาน	4.22	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
11. มีความสามารถทางภาษา คำนวณ ตัวเลข สถิติได้	3.72	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
12. ใฝ่หาความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับงาน ทะเบียนและวัดผลอยู่เสมอ	4.13	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
13. สามารถทำงานเป็นทีมกับผู้อื่นได้	4.63	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะประกอบด้านความรู้ ความสามารถ สอดคล้องตรงกันทุกคุณลักษณะ (ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.00–0.50) และมีความจำเป็นในระดับมากขึ้นไป (ค่ามัธยฐาน = 4.00-5.00) โดยมีคุณลักษณะที่มีความจำเป็นในระดับมากที่สุด (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.00 – 0.50) ดังนี้

1. รู้และเข้าใจระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับงานทะเบียนวัดผล (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.00)
2. รู้และเข้าใจหลักการวัดผล ประเมินผล (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ = 0.50)

3. รู้วัตถุประสงค์และขอบข่ายของงานทะเบียนวัดผล (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)

4. สามารถจัดเก็บและใช้ฐานข้อมูลงานทะเบียนอย่างถูกต้องเป็นระบบ (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)

5. สามารถทำงานเป็นทีมกับผู้อื่นได้ (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)

2. ด้านคุณธรรมจริยธรรม

การวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านคุณธรรมจริยธรรม จำนวน 9 ลักษณะ ปรากฏผลดังแสดงไว้ในตาราง 2

ตาราง 2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านคุณธรรม จริยธรรม จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2

คุณลักษณะ ด้านคุณธรรม จริยธรรม	ค่าเฉลี่ย	มัธยฐาน	ฐาน นิยม	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	แปลค่า(ความจำเป็น/ ความสอดคล้อง)
1. ซื่อสัตย์ สุจริต เที่ยงธรรม	4.90	5.00	5.00	0.00	มากที่สุด/สอดคล้อง
2. มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา	4.68	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
3. มีความมั่นคงทางอารมณ์	4.36	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
4. มีจรรยาบรรณในการทำงานบริการ	4.59	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
5. เสียสละและอุทิศเวลาในการทำงาน	4.54	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
6. เก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับได้ อย่างดี	4.81	5.00	5.00	0.00	มากที่สุด/สอดคล้อง
7. ยึดหลักความเสมอภาค	4.36	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
8. คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมและ นักศึกษาเป็นหลัก	4.68	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
9. เคารพกฎเกณฑ์และกติกา	4.54	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะประกอบด้านคุณธรรมจริยธรรม สอดคล้องตรงกันทุกคุณลักษณะ (ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

= 0.00 – 0.50) และมีความจำเป็นในระดับมากขึ้นไป (ค่ามัธยฐาน = 4.00- 5.00) โดยมีคุณลักษณะประกอบที่มีความจำเป็นในระดับมากที่สุด (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.00 – 0.50) ดังนี้

1. ชื่อสัตย์ สุจริต เทียงธรรม (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.00)
2. มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)
3. มีจรรยาบรรณในการทำงานบริการ (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)
4. เสียสละและอุทิศเวลาในการทำงาน (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)
5. เก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับได้อย่างดี (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.00)
6. คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และนักศึกษาเป็นหลัก (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)
7. เคารพกฎเกณฑ์และกติกาก (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)

3. ด้านบุคลิกภาพ

การวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทำเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านบุคลิกภาพ จำนวน 11 ลักษณะ ปรากฏผลดังแสดงไว้ในตาราง 3

ตาราง 3 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทำเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านบุคลิกภาพ จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2

คุณลักษณะ ด้านบุคลิกภาพ	ค่าเฉลี่ย	มัธย ฐาน	ฐาน นิยม	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	แปลค่า(ความจำเป็น/ ความสอดคล้อง)
1. สื่อสารติดต่อกับบุคลากรทุกฝ่ายได้ดี	4.63	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
2. กระตือรือร้น ทำงานรวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร	4.50	4.50	4.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อมถ่อมตน	4.59	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
4. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ	4.13	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง

ตาราง 3 (ต่อ)

คุณลักษณะ ด้านบุคลิกภาพ	ค่าเฉลี่ย	มัธย ฐาน	ฐาน นิยม	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	แปลค่า(ความจำเป็น/ ความสอดคล้อง)
5. ปฏิบัติงานอย่างมีมิตรไมตรีกับทุกคน	4.59	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
6. กล้าแสดงออก กล้าตัดสินใจ	4.04	4.00	4.00	0.00	มาก/สอดคล้อง
7. อารมณ์ดี พร้อมให้คำตอบ	4.59	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
8. มีไหวพริบแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	4.45	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.18	4.00	4.00	0.13	มาก/สอดคล้อง
10. มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	4.36	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
11. ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นหลัก	4.72	5.00	5.00	0.13	มากที่สุด/สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะประกอบด้านบุคลิกภาพ สอดคล้องตรงกันทุกคุณลักษณะ (ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.00 – 0.50) และมีความจำเป็นในระดับมากขึ้นไป (ค่ามัธยฐาน = 4.00 - 5.00) โดยมีคุณลักษณะประกอบที่มีความจำเป็นในระดับมากที่สุด (ค่ามัธยฐาน = 4.50-5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.00 – 0.50) ดังนี้

1. สื่อสารติดต่อกับบุคลากรทุกฝ่ายได้ดี (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)
2. กระตือรือร้น ทำงานรวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร (ค่ามัธยฐาน = 4.50 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อมถ่อมตน (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)
4. ปฏิบัติงานอย่างมีมิตรไมตรีกับทุกคน (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)
5. อารมณ์ดี พร้อมให้คำตอบ (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)
6. ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.13)

4. ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว

การวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทำเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว จำนวน 12 ลักษณะ ปรากฏผลดังแสดงไว้ใน ตาราง 4

ตาราง 4 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทำเป็นและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2

คุณลักษณะ ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว	ค่าเฉลี่ย	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	แปลค่า(ความจำเป็น/ความสอดคล้อง)
1. มีวิสัยทัศน์กว้างไกล	4.13	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
2. มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์และ การใช้โปรแกรมต่าง ๆ	4.18	4.00	4.00	0.13	มาก/สอดคล้อง
3. เป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดี	4.09	4.00	4.00	0.00	มาก/สอดคล้อง
4. เป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูง	4.31	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
5. ตระหนักว่างานบริการด้านทะเบียน และวัดผลเป็นงานที่มีเกียรติ	4.54	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
6. ตระหนักถึงความสำคัญของงานที่ ทำซึ่งมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร	4.72	5.00	5.00	0.13	มากที่สุด/สอดคล้อง
7. เอาใจใส่และติดตามงานทุกขั้นตอน	4.50	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
8. ปฏิบัติงานตามคำร้องของนักศึกษา ได้ถูกต้องและตามกำหนดเวลา	4.63	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
9. ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก	4.68	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
10. พร้อมยอมรับฟังความคิดเห็นของ ผู้อื่น	4.36	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
11.พร้อมพัฒนางานและพัฒนาตนเอง	4.36	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
12.สมรรถภาพทางกายสมบูรณ์ แข็งแรง	3.95	4.00	4.00	0.13	มาก/สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะประกอบด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวสอดคล้องตรงกันทุกคุณลักษณะ (ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.00 – 0.50) และมีความจำเป็นในระดับมากขึ้นไป (ค่ามัธยฐาน = 4.00 - 5.00) โดยมีคุณลักษณะประกอบที่มีความจำเป็นในระดับมากที่สุด (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.13 – 0.50) ดังนี้

1. ตระหนักว่างานบริการด้านทะเบียนและวัดผลเป็นงานที่มีเกียรติ (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)
2. ตระหนักถึงความสำคัญของงานที่ทำซึ่งมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.13)
3. เอาใจใส่ติดตามงานทุกขั้นตอน (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)
4. ปฏิบัติงานตามคำร้องของนักศึกษาได้ถูกต้องและตามกำหนดเวลา (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)
5. ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก (ค่ามัธยฐาน = 5.00)ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในรอบที่ 3

การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในชุดที่ 3 ซึ่งเป็นแบบสอบถามเดียวกับแบบสอบถามชุดที่ 2 แต่มีการแสดงตำแหน่งของค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และคำตอบของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านในรอบที่ 2 เพิ่มเติม เพื่อให้ยืนยันคำตอบหรืออาจเปลี่ยนแปลงคำตอบในรอบที่ 3 นี้ เมื่อได้รับแบบสอบถามชุดที่ 3 คืนมาจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 22 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ค่าฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ โดยจำแนกเป็นด้าน ดังนี้

1. ด้านความรู้ ความสามารถ

การวิเคราะห์คุณลักษณะพึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านความรู้ความสามารถ จำนวน 13 ลักษณะ ปรากฏผลดังแสดงไว้ในตาราง 5

ตาราง 5 คุณลักษณะพึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
กรุงเทพ ด้านความรู้ ความสามารถ จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3

คุณลักษณะ ด้านความรู้ ความสามารถ	ค่าเฉลี่ย	มัธย ฐาน	ฐาน นิยม	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	แปลค่า(ความจำเป็น/ ความสอดคล้อง)
1. รู้และเข้าใจระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับงานทะเบียนวัดผล	4.86	5.00	5.00	0.00	มากที่สุด/สอดคล้อง
2. รู้และเข้าใจหลักการวัดผลประเมินผล	4.36	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
3. รู้และเข้าใจโครงสร้างหลักสูตรที่ เปิดสอน	4.36	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
4. รู้วัตถุประสงค์และขอบข่ายของ งานทะเบียนและวัดผล	4.63	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
5. สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงาน ได้อย่างเหมาะสม	4.22	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
6. สามารถประยุกต์ใช้หลักการ วัดประเมินผลให้ถูกต้องเหมาะสม	3.81	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
7. สามารถจัดเก็บและใช้ฐานข้อมูล งานทะเบียนอย่างถูกต้องเป็นระบบ	4.54	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
8. สามารถวางแผนงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง กับงานทะเบียนและวัดผลได้ อย่างเป็นระบบ	4.31	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
9. สามารถนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ ในงานทะเบียนและวัดผล	4.45	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
10. สามารถปรับใช้ข้อมูลให้เป็น ประโยชน์ต่อหน่วยงาน	4.31	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง

ตาราง 5 (ต่อ)

คุณลักษณะ ด้านความรู้ ความสามารถ	ค่าเฉลี่ย	มัธย ฐาน	ฐาน นิยม	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	แปลค่า(ความจำเป็น/ ความสอดคล้อง)
11. มีความสามารถทางภาษา คำนวณ ตัวเลข สถิติได้	3.77	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
12. ใฝ่หาความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับงาน ทะเบียนและวัดผลอยู่เสมอ	4.18	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
13. สามารถทำงานเป็นทีมกับผู้อื่นได้	4.63	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะประกอบด้านความรู้ ความสามารถ สอดคล้องตรงกันทุกคุณลักษณะ (ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.00–0.50) และมีความจำเป็นในระดับมากขึ้นไป (ค่ามัธยฐาน = 4.00-5.00) โดยมีคุณลักษณะที่มีความจำเป็นในระดับมากที่สุด (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.00 – 0.50) ดังนี้

1. รู้และเข้าใจระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับงานทะเบียนวัดผล (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.00)
2. รู้และเข้าใจหลักการวัดผล ประเมินผล (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ = 0.50)
3. รู้วัตถุประสงค์และขอบข่ายของงานทะเบียนวัดผล (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)
4. สามารถจัดเก็บและใช้ฐานข้อมูลงานทะเบียนอย่างถูกต้องเป็นระบบ (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)
5. สามารถทำงานเป็นทีมกับผู้อื่นได้ (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรม

การวิเคราะห์คุณลักษณะพึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านคุณธรรม จริยธรรม จำนวน 9 ลักษณะ ปรากฏผลดังแสดงไว้ ในตาราง 6

ตาราง 6 คุณลักษณะพึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
กรุงเทพ ด้านคุณธรรม จริยธรรม จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3

คุณลักษณะ ด้านคุณธรรม จริยธรรม	ค่าเฉลี่ย	มัธย ฐาน	ฐาน นิยม	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	แปลค่า(ความจำเป็น/ ความสอดคล้อง)
1. ซื่อสัตย์ สุจริต เที่ยงธรรม	4.90	5.00	5.00	0.00	มากที่สุด/สอดคล้อง
2. มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา	4.68	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
3. มีความมั่นคงทางอารมณ์	4.36	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
4. มีจรรยาบรรณในการทำงานบริการ	4.59	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
5. เสียสละและอุทิศเวลาในการทำงาน	4.54	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
6. เก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับได้ อย่างดี	4.81	5.00	5.00	0.00	มากที่สุด/สอดคล้อง
7. ยึดหลักความเสมอภาค	4.36	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
8. คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมและ นักศึกษาเป็นหลัก	4.68	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
9. เคารพกฎเกณฑ์และกติกา	4.59	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะประกอบด้านคุณธรรม จริยธรรม สอดคล้องตรงกันทุกคุณลักษณะ (ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.00 – 0.50) และมีความจำเป็นในระดับมากขึ้นไป (ค่ามัธยฐาน = 4.00- 5.00) โดยมีคุณลักษณะประกอบที่มีความจำเป็นในระดับมากที่สุด (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.00 – 0.50) ดังนี้

1. ซื่อสัตย์ สุจริต เที่ยงธรรม(ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.00)
2. มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)
3. มีจรรยาบรรณในการทำงานบริการ (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)
4. เสียสละและอุทิศเวลาในการทำงาน (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)
5. เก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับได้เป็นอย่างดี (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.00)

6. คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และนักศึกษาเป็นหลัก (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)

7. เคารพกฎเกณฑ์และกติกา (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)

3. ด้านบุคลิกภาพ

การวิเคราะห์คุณลักษณะพึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านบุคลิกภาพ จำนวน 11 ลักษณะ ปรากฏผลดังแสดงไว้ในตาราง 7

ตาราง 7 คุณลักษณะพึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านบุคลิกภาพ จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3

คุณลักษณะ ด้านบุคลิกภาพ	ค่าเฉลี่ย	มัธย ฐาน	ฐาน นิยม	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	แปลค่า(ความจำเป็น/ ความสอดคล้อง)
1.สื่อสารติดต่อกับบุคลากรทุกฝ่ายได้ดี	4.63	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
2. กระตือรือร้น ทำงานรวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร	4.50	4.50	4.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อมถ่อมตน	4.59	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
4. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ	4.18	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
5. ปฏิบัติงานอย่างมีมิตรไมตรีกับ ทุกคน	4.63	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
6. กล้าแสดงออก กล้าตัดสินใจ	4.09	4.00	4.00	0.00	มาก/สอดคล้อง
7. อารมณ์ดี พร้อมให้คำตอบ	4.59	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
8. มีไหวพริบแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	4.45	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.22	4.00	4.00	0.13	มาก/สอดคล้อง
10. มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	4.40	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
11. ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นหลัก	4.77	5.00	5.00	0.13	มากที่สุด/สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะประกอบด้านบุคลิกภาพ สอดคล้องตรงกันทุกคุณลักษณะ (ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.00 – 0.50) และมีความจำเป็นในระดับมากขึ้นไป (ค่ามัธยฐาน = 4.00 - 5.00) โดยมีคุณลักษณะประกอบที่มีความจำเป็นในระดับมากที่สุด (ค่ามัธยฐาน = 4.50 - 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.00 – 0.50) ดังนี้

1. สื่อสารติดต่อกับบุคลากรทุกฝ่ายได้ดี (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)
2. กระตือรือร้นทำงานรวดเร็วขยันหมั่นเพียร (ค่ามัธยฐาน = 4.50 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อมถ่อมตน (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)
4. ปฏิบัติงานอย่างมีมิตรไมตรีกับทุกคน (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)
5. อารมณ์ดี พร้อมให้คำตอบ (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)
6. ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.13)

4. ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว

การวิเคราะห์คุณลักษณะพึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวจำนวน 12 ลักษณะ ปรากฏผลดังแสดงไว้ในตาราง 8

ตาราง 8 คุณลักษณะพึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวจากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3

คุณลักษณะ ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว	ค่าเฉลี่ย	มัธย ฐาน	ฐาน นิยม	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	แปลค่า(ความจำเป็น/ ความสอดคล้อง)
1. มีวิสัยทัศน์กว้างไกล	4.18	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
2. มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์และ การใช้โปรแกรมต่าง ๆ	4.18	4.00	4.00	0.13	มาก/สอดคล้อง
3. เป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดี	4.09	4.00	4.00	0.00	มาก/สอดคล้อง
4. เป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูง	4.31	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง

ตาราง 8 (ต่อ)

คุณลักษณะ ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว	ค่าเฉลี่ย	มัธย ฐาน	ฐาน นิยม	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	แปลค่า(ความจำเป็น/ ความสอดคล้อง)
5.ตระหนักว่างานบริการด้านทะเบียน และวัดผลเป็นงานที่มีเกียรติ	4.54	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
6.ตระหนักถึงความสำคัญของงานที่ทำ ซึ่งมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร	4.72	5.00	5.00	0.13	มากที่สุด/สอดคล้อง
7. เอาใจใส่และติดตามงานทุกขั้นตอน	4.50	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
8. ปฏิบัติงานตามคำร้องของนักศึกษา ได้ถูกต้องและตามกำหนดเวลา	4.63	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
9. ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก	4.72	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
10. พร้อมยอมรับฟังความคิดเห็นของ ผู้อื่น	4.36	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
11.พร้อมพัฒนางานและพัฒนาตนเอง	4.40	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
12. สมรรถภาพทางกายสมบูรณ์ แข็งแรง	4.00	4.00	4.00	0.00	มาก/สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะ
ประกอบด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวสอดคล้องตรงกันทุกคุณลักษณะ (ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.00 –
0.50) และมีความจำเป็นในระดับมากขึ้นไป (ค่ามัธยฐาน = 4.00 - 5.00) โดยมีคุณลักษณะประกอบที่มี
ความจำเป็นในระดับมากที่สุด (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.13 – 0.50) ดังนี้

1. ตระหนักว่างานบริการด้านทะเบียนและวัดผลเป็นงานที่มีเกียรติ (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัย
ระหว่างควอไทล์ = 0.50)

2. ตระหนักถึงความสำคัญของงานที่ทำซึ่งมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่า
พิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.13)

3. เอาใจใส่ติดตามงานทุกขั้นตอน (ค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)

4. ปฏิบัติงานตามคำร้องของนักศึกษาได้ถูกต้องและตามกำหนดเวลา (ค่ามัธยฐาน = 5.00
ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.50)

5. ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก (ค่ามัธยฐาน = 5.00)ค่าพิสัย
ระหว่างควอไทล์ = 0.50)

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในรอบที่ 3 เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำผลการ
วิเคราะห์จากรอบที่ 2 และรอบที่ 3 มาพิจารณาร่วมกันเพื่อสรุปเป็นคุณลักษณะพึงประสงค์ของบุคลากร
งานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ปรากฏผลดังแสดงไว้ในตาราง 9

ตาราง 9 เปรียบเทียบค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ที่ได้จากกรวิเคราะห์ในรอบที่ 2 กับรอบที่ 3

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	ค่ามัธยฐาน		ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	
	รอบที่ 2	รอบที่ 3	รอบที่ 2	
1. ด้านความรู้ ความสามารถ				
1.1 รู้และเข้าใจระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับงาน ทะเบียนวัดผล	5.00	5.00	0.00	0.00
1.2 รู้และเข้าใจหลักการวัดผล ประเมินผล	5.00	5.00	0.50	0.50
1.3 รู้และเข้าใจโครงสร้างหลักสูตรที่เปิดสอน	4.00	4.00	0.50	0.50
1.4 รู้วัตถุประสงค์และขอบข่ายของงานทะเบียน และวัดผล	5.00	5.00	0.50	0.50
1.5 สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้อย่าง เหมาะสม	4.00	4.00	0.50	0.50
1.6 สามารถประยุกต์ใช้หลักการวัดประเมินผล ให้ถูกต้องเหมาะสม	4.00	4.00	0.50	0.50
1.7 สามารถจัดเก็บและใช้ฐานข้อมูลงาน ทะเบียนอย่างถูกต้องเป็นระบบ	5.00	5.00	0.50	0.50
1.8 สามารถวางแผนงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ งานทะเบียนและวัดผลได้อย่างเป็นระบบ	4.00	4.00	0.50	0.50
1.9 สามารถนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในงาน ทะเบียนและวัดผล	4.00	4.00	0.50	0.50

ตาราง 9 (ต่อ)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	ค่ามัธยฐาน		ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	
	รอบที่ 2	รอบที่ 3	รอบที่ 2	
1.10 สามารถปรับใช้ข้อมูลให้เป็นประโยชน์ต่อ หน่วยงาน	4.00	4.00	0.50	0.50
1.11 มีความสามารถทางภาษาคำนวณตัวเลข สถิติได้	4.00	4.00	0.50	0.50
1.12 ใฝ่หาความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน และวัดผลอยู่เสมอ	4.00	4.00	0.50	0.50
1.13 สามารถทำงานเป็นทีมกับผู้อื่นได้	5.00	5.00	0.50	0.50
2. ด้านคุณธรรม จริยธรรม				
2.1 ซื่อสัตย์ สุจริต เที่ยงธรรม	5.00	5.00	0.00	0.00
2.2 มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา	5.00	5.00	0.50	0.50
2.3 มีความมั่นคงทางอารมณ์	4.00	4.00	0.50	0.50
2.4 มีจรรยาบรรณในการทำงานบริการ	5.00	5.00	0.50	0.50
2.5 เสียสละและอุทิศเวลาในการทำงาน	5.00	5.00	0.50	0.50
2.6 เก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับได้อย่างดี	5.00	5.00	0.00	0.00
2.7 ยึดหลักความเสมอภาค	4.00	4.00	0.50	0.50
2.8 คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และนักศึกษา เป็นหลัก	5.00	5.00	0.50	0.50
2.9 เคารพกฎเกณฑ์และกติกา	5.00	5.00	0.50	0.50
3. ด้านบุคลิกภาพ				
3.1 สื่อสารติดต่อกับบุคลากรทุกฝ่ายได้ดี	5.00	5.00	0.50	0.50
3.2 กระตือรือร้น ทำงานรวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร	4.50	4.50	0.50	0.50
3.3 ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อมถ่อมตน	5.00	5.00	0.50	0.50
3.4 แต่งกายสะอาดเรียบร้อยถูกกาลเทศะ	4.00	4.00	0.50	0.50
3.5 ปฏิบัติงานอย่างมีมิตรไมตรีกับทุกคน	5.00	5.00	0.50	0.50

ตาราง 9 (ต่อ)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	ค่ามัธยฐาน		ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	
	รอบที่ 2	รอบที่ 3	รอบที่ 2	รอบที่ 3
3.6 กล้าแสดงออก กล้าตัดสินใจ	4.00	4.00	0.00	0.00
3.7 อารมณ์ดี พร้อมให้คำตอบ	5.00	5.00	0.50	0.50
3.8 มีไหวพริบแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	4.00	4.00	0.50	0.50
3.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.00	4.00	0.13	0.13
3.10 มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	4.00	4.00	0.50	0.50
3.11 ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก	5.00	5.00	0.13	0.13
4. ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว				
4.1 มีวิสัยทัศน์กว้างไกล	4.00	4.00	0.50	0.50
4.2 มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์และ การใช้โปรแกรมต่าง ๆ	4.00	4.00	0.13	0.13
4.3 เป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดี	4.00	4.00	0.00	0.00
4.4 เป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมุ่ง ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูง	4.00	4.00	0.50	0.50
4.5 ตระหนักว่างานบริการด้านทะเบียนและ วัดผลเป็นงานที่มีเกียรติ	5.00	5.00	0.50	0.50
4.6 ตระหนักถึงความสำคัญของงานที่ทำซึ่ง มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร	5.00	5.00	0.13	0.13
4.7 เอาใจใส่และติดตามงานทุกขั้นตอน	5.00	5.00	0.50	0.50
4.8 ปฏิบัติงานตามคำร้องของนักศึกษาได้ ถูกต้องและตามกำหนดเวลา	5.00	5.00	0.50	0.50
4.9 ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการเป็นหลัก	5.00	5.00	0.50	0.50
4.10 พร้อมยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	4.00	4.00	0.50	0.50
4.11 พร้อมพัฒนางานและพัฒนาตนเอง	4.00	4.00	0.50	0.50
4.12 สมรรถภาพทางกายสมบูรณ์แข็งแรง	4.00	4.00	0.13	0.00

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 9 สรุปได้ว่า คุณลักษณะพึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ทุกคุณลักษณะย่อยทั้ง 4 ด้าน กลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิ มีความคิดเห็นสอดคล้องตรงกัน (ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = $0.00 - 0.50$) และมีความจำเป็นในระดับมากขึ้นไป (ค่ามัธยฐาน = $4.00-5.00$) โดยมีคุณลักษณะย่อยที่มีความสำคัญจำเป็นในระดับมากที่สุด (ค่ามัธยฐาน = $4.50 - 5.00$ ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = $0.00-0.50$) ดังนี้

1. รู้และเข้าใจระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับงานทะเบียนและวัดผล
2. รู้และเข้าใจหลักการวัดผล ประเมินผล
3. รู้วัตถุประสงค์และขอบข่ายของงานทะเบียนและวัดผล
4. สามารถจัดเก็บและใช้ฐานข้อมูลงานทะเบียนอย่างถูกต้องเป็นระบบ
5. สามารถทำงานเป็นทีมกับผู้อื่นได้
6. ซื่อสัตย์ สุจริต เที่ยงธรรม
7. มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา
8. มีจรรยาบรรณในการทำงานบริการ
9. เสียสละและอุทิศเวลาในการทำงาน
10. เก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับได้อย่างดี
11. คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และนักศึกษาเป็นหลัก
12. เคารพกฎเกณฑ์และกติกา
13. สื่อสารติดต่อกับบุคลากรทุกฝ่ายได้ดี
14. กระตือรือร้น ทำงานรวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร
15. ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อมถ่อมตน
16. ปฏิบัติงานอย่างมีมิตรไมตรีกับทุกคน
17. อารมณ์ดี พร้อมให้คำตอบ
18. ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก
19. ตระหนักว่างานบริการด้านทะเบียนและวัดผลเป็นงานที่มีเกียรติ
20. ตระหนักถึงความสำคัญของงานที่ทำซึ่งมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร
21. เอาใจใส่ติดตามงานทุกขั้นตอน
22. ปฏิบัติงานตามคำร้องของนักศึกษาได้ถูกต้องและตามกำหนดเวลา
23. ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย ซึ่งสรุปผลการศึกษาค้นคว้าได้ดังนี้

ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย โดยมีจุดมุ่งหมายเฉพาะ ดังนี้

1. หาคำระดับความเห็นด้วยในคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
2. หาคำระดับความสอดคล้องของความเห็นด้วยในคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
3. เพื่อสรุป คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพฯ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวน 22 คน แบ่งเป็น ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ด้านบริหาร จำนวน 11 คน มีประสบการณ์ด้านปฏิบัติ ได้แก่ หัวหน้างานทะเบียนและวัดผลและผู้ปฏิบัติงานทะเบียนและวัดผลที่มีประสบการณ์ทำงานไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 11 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ 2 กลุ่ม โดยให้ตอบแบบสอบถามรวม 3 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended form) ใช้สอบถามรอบที่ 1 ให้กลุ่มตัวอย่างตอบว่า คุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านบุคลิกภาพและคุณลักษณะเฉพาะตัว ควรเป็นอย่างไร

ชุดที่ 2 แบบสอบถามที่เป็นมาตราประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) มุ่งเน้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้ บ่งชี้ถึงระดับความจำเป็น ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ใช้สอบถามรอบที่ 2

ชุดที่ 3 แบบสอบถามเหมือนรอบที่ 2 แต่เพิ่มค่ามัธยฐาน (Median) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) และตำแหน่งของคำตอบของผู้ทรงคุณวุฒิ ใช้สอบถามรอบที่ 3

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อกลุ่มตัวอย่าง โดยอธิบายขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งการตอบแบบสอบถามต้องตอบให้ครบทั้ง 3 ครั้ง จากนั้นทำหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย ถึงผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 22 ท่าน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้ผู้ทรงคุณวุฒิส่งแบบสอบถามแต่ละรอบกลับคืนภายใน 1 สัปดาห์

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 1 ที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิดมาสร้างแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ ส่งกลับไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิกลุ่มเดิมตอบและส่งกลับ

3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 2 มาวิเคราะห์หาค่ามัธยฐาน ฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เป็นรายข้อ แล้วสร้างแบบสอบถามชุดที่ 3 โดยข้อคำถามเหมือนแบบสอบถามชุดที่ 2 แต่เพิ่มตำแหน่งค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และตำแหน่งที่ผู้ทรงคุณวุฒิตอบส่งไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิกลุ่มเดิมตอบกลับ

4. ในการส่งแบบสอบถามทุกรอบต้องติดตามทั้งด้วยตนเอง และโทรศัพท์ โดยเว้นระยะการติดต่อห่างกันครั้งละ 3 วัน ถึง 1 สัปดาห์

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามรอบที่สาม มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ค่าฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาความคิดเห็นที่สอดคล้อง (ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์น้อยกว่า 1.00) และมีความสำคัญจำเป็นมากที่สุด (ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป) เพื่อสรุปเป็นผลการวิจัย

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย ในด้านความรู้ ความสามารถ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความคิดเห็นสอดคล้องกันและเห็นว่ามีผลสำคัญจำเป็นมากที่สุด สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ด้านความรู้ความสามารถ

ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าคุณลักษณะที่มีความสำคัญจำเป็นมากที่สุดด้านความรู้ ความสามารถ ได้แก่ รู้และเข้าใจระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับงานทะเบียนวัดผล รู้และเข้าใจหลักการวัดประเมินผล รู้วัตถุประสงค์และขอบข่ายของงานทะเบียนและวัดผล สามารถจัดเก็บและใช้ฐานข้อมูลงานทะเบียนอย่างถูกต้องเป็นระบบ สามารถทำงานเป็นทีมกับผู้อื่นได้

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรม

ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าคุณลักษณะที่มีความสำคัญจำเป็นมากที่สุดด้านคุณธรรม จริยธรรม ได้แก่ ซื่อสัตย์ สุจริต เที่ยงธรรม มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา มีจรรยาบรรณในการทำงานบริการ เสียสละและอุทิศเวลาในการทำงาน เก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับได้ดี คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมและนักศึกษาเป็นหลัก เคารพกฎเกณฑ์และกติกา

3. ด้านบุคลิกภาพ

ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าคุณลักษณะที่มีความสำคัญจำเป็นมากที่สุดด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ สื่อสารติดต่อกับบุคลากรทุกฝ่ายได้ดี กระตือรือร้น ทำงานรวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อมถ่อมตน ปฏิบัติงานอย่างมีมิตรไมตรีกับทุกคน อารมณ์ดี พร้อมให้คำตอบ ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก

4. ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว

ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าคุณลักษณะที่มีความสำคัญจำเป็นมากที่สุด ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว ได้แก่ ตระหนักว่างานบริการด้านทะเบียนและวัดผลเป็นงานที่มีเกียรติ ตระหนักถึงความสำคัญของงานที่ทำซึ่งจะมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร เอาใจใส่ติดตามงานทุกขั้นตอน ปฏิบัติงานตามคำร้องของนักศึกษาได้ถูกต้องและตามกำหนดเวลา ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาค้นคว้าที่สรุปข้างต้น แสดงให้ทราบถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ในด้านความรู้ ความสามารถ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งมีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผล การศึกษาค้นคว้า ได้ดังนี้

1. ด้านความรู้ ความสามารถ

ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในทุกคุณลักษณะของด้านความรู้ ความสามารถ โดยมีความสำคัญจำเป็นอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ซึ่งสรุปคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านความรู้ ความสามารถ ว่ามีความสำคัญจำเป็นมากที่สุด (ค่ามัธยฐาน = 5.00) ได้แก่ รู้และเข้าใจระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับงานทะเบียนและวัดผล รู้และเข้าใจหลักการวัด ประเมินผล รู้วัตถุประสงค์และขอบข่ายของงานทะเบียนและวัดผล สามารถจัดเก็บและใช้ฐานข้อมูลงานทะเบียนอย่างถูกต้องเป็นระบบ สามารถทำงานเป็นทีมกับผู้อื่นได้

การที่ผลการศึกษาค้นคว้าเป็นเช่นนี้เนื่องจากงานทะเบียนและวัดผลเป็นหัวใจของงานในสถานศึกษาดังนั้นผู้ปฏิบัติงานในส่วนนี้จำเป็นต้องเข้าใจระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับงานอย่างลึกซึ้งเพื่อสามารถให้รายละเอียดกับครูอาจารย์ นักศึกษา และผู้อื่นได้ ที่สำคัญต้องเข้าใจหลักการวัด ประเมินผล วัตถุประสงค์และขอบข่ายของงานทะเบียนและวัดผล สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทรายทอง วรณพิศิษฐ์ และปภาดา กันทะอินทร์ (2546:57) ซึ่งทำการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษาในระดับ งานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากเมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ เป็นอย่างดีในเรื่องที่ให้บริการ งานทะเบียนและวัดผลเป็นแหล่งให้ข้อมูลและให้คำปรึกษาแก่ครูอาจารย์เป็นอย่างดี แม้สถานศึกษาหลายแห่งจะใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาประมวลผลก็ตาม แต่ถ้าผู้ใช้ไม่เข้าใจระบบของการวัดประเมินผลก็จะไม่สามารถพัฒนาระบบได้ นอกจากนี้ฐานข้อมูลงานทะเบียนยังเป็นแหล่งข้อมูลอันมีคุณค่าและครอบคลุม ทั้งเรื่องของครูอาจารย์ นักศึกษา กิจกรรมและอื่น ๆ ดังนั้นบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลต้องสามารถจัดเก็บและนำฐานข้อมูลมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ผู้บริหารและองค์กรได้เป็นอย่างดี ขณะเดียวกันก็ต้องสามารถทำงานเป็นทีมกับผู้อื่นได้ เพราะต้องสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ วรวรรณ จิตลานนท์ (2539:10) ซึ่งกล่าวถึงมนุษย์สัมพันธ์ว่าเป็นความสามารถเข้ากับคนอื่นได้อย่างกลมกลืน และร่วมทำงานกับบุคคลอื่นอย่างราบรื่นและมีปัญหาน้อยมาก

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรม

ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในทุกคุณลักษณะของด้านคุณธรรม จริยธรรม โดยมีความสำคัญจำเป็นอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ซึ่งสรุปคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ว่ามีความสำคัญจำเป็นมากที่สุด (ค่ามัธยฐาน = 5.00) ได้แก่ ซื่อสัตย์ สุจริต เทียงธรรม มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา มีจรรยาบรรณในการทำงานบริการ เสียสละและอุทิศเวลาในการทำงาน เก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับได้อย่างดี คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมและนักศึกษาเป็นหลัก เคารพกฎเกณฑ์และกติกา

การที่ผลการศึกษาค้นคว้าเป็นเช่นนี้ เนื่องจากธรรมชาติของงานทะเบียนและวัดผล เป็นหน่วยงานที่เก็บข้อมูลสำคัญของนักศึกษา นั่นคือเกรด ดังนั้นหากบุคลากรที่ทำงาน ไม่ซื่อสัตย์ สุจริต จะทำให้เกิดการทุจริตได้ง่าย ซึ่งส่งผลเสียต่อการวัดผลและทำให้การประเมินผลไม่ตรงกับความเป็นจริง สร้างความไม่น่าเชื่อถือแก่มหาวิทยาลัย รวมถึงระบบการศึกษาของไทยดังนั้นผู้เชี่ยวชาญเกือบทุกท่านจึงให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์ สุจริต เทียงธรรมมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย ของปิยะนันท์ เผือกประพันธ์ (2546:57) ซึ่งทำการวิจัยคุณลักษณะพึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบของสำนักงานประกันสังคม โดยใช้เทคนิคเดลฟาย พบว่าคุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบที่จำเป็นต้องมีอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์ สุจริต นอกจากนี้เมื่อการวัดผลสิ้นสุดลงนักศึกษาทุกคนต้องการทราบผล ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา เพื่อที่จะทำให้งานเสร็จสิ้นทันเวลาที่กำหนด จึงต้องเสียสละอุทิศเวลาในการทำงาน รวมทั้งเก็บรักษาความลับของงาน ทำงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมและนักศึกษาเป็นหลัก อีกประการที่สำคัญคืองานทะเบียนและวัดผลเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่ายทั้งอาจารย์และนักศึกษา ซึ่งมีจำนวนมากดังนั้นจึงต้องเคารพกฎเกณฑ์และกติกาเป็นสำคัญเพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น

3. ด้านบุคลิภาพ

ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในทุกคุณลักษณะของด้านบุคลิภาพ โดยมีความสำคัญจำเป็นอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ซึ่งสรุปคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านบุคลิภาพ ว่ามีความสำคัญจำเป็นมากที่สุด (ค่ามัธยฐาน = 4.50-5.00) ได้แก่ สื่อสารติดต่อกับบุคลากรทุกฝ่ายได้ดี กระตือรือร้น ทำงานรวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อมถ่อมตน ปฏิบัติงานอย่างมีมิตรไมตรีกับทุกคน อารมณ์ดี พร้อมให้คำตอบ ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก

การที่ผลการศึกษาค้นคว้าเป็นเช่นนี้เนื่องจากงานทะเบียนและวัดผล มีลักษณะที่เป็นงานบริการ ดังนั้นบุคลากรจึงจำเป็นต้องสื่อสารติดต่อกับบุคลากรทุกฝ่ายได้ดี กระตือรือร้น ทำงานรวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อมถ่อมตน ปฏิบัติงานอย่างมีมิตรไมตรีกับทุกคน เพื่อให้ผู้มาติดต่อรู้สึกประทับใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมชาติ กิจยรรยง (2521:13-14) ที่ว่าคุณสมบัติที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ คือ ต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้า รู้จักวิธีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีมารยาท มีความรับผิดชอบ มีความสามารถรอบรู้ มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ สุขภาพจิตที่ดี ขณะเดียวกันต้องคำนึงเสมอว่าต้องปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก ซึ่งในปัจจุบันนี้ทุกองค์กรพยายามที่จะปรับปรุงในเรื่องการบริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น

4. ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว

ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในทุกคุณลักษณะของด้านบุคลิกภาพ โดยมีความสำคัญจำเป็นอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ซึ่งสรุปคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว ว่ามีความสำคัญจำเป็นมากที่สุด (ค่ามัธยฐาน 5.00) ได้แก่ ตระหนักว่างานบริการด้านทะเบียนและวัดผลเป็นงานที่มีเกียรติ ตระหนักถึงความสำคัญของงานที่ทำซึ่งจะมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร เอาใจใส่ติดตามงานทุกขั้นตอน ปฏิบัติงานตามคำร้องของนักศึกษาได้ถูกต้องและตามกำหนดเวลา ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

การที่ผลการศึกษาค้นคว้าเป็นเช่นนี้เนื่องจากงานทะเบียนและวัดผลเป็นงานที่มีลักษณะเฉพาะเป็นงานสำคัญขององค์กร ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานต้องตระหนักถึงความสำคัญของงานก่อนว่ามีความสำคัญ มีเกียรติและมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ดังนั้นในการปฏิบัติงานต้องคำนึงเสมอว่าจะส่งผลทั้งด้านบวกและลบต่องานและองค์กร นอกจากนี้งานทะเบียนและวัดผลต้องละเอียดรอบคอบดังนั้นต้องเอาใจใส่ติดตามงานทุกขั้นตอนเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดและต้องทำงานตามคำร้องของนักศึกษาให้เสร็จทันตามกำหนดเวลา และสิ่งสำคัญที่สุดที่ต้องใส่ใจคือปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของมานิตย์ จันทิราช (2536:11-14) ที่ว่าผู้บริการนั้นเป็นผู้ทำหน้าที่ให้และต้องเป็น การให้ที่ทำให้ผู้รับเกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก อันเป็นหัวใจของการให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1.1 จากข้อค้นพบด้านความรู้ ความสามารถ ลักษณะที่มีความสำคัญจำเป็นมากที่สุด ได้แก่ รู้และเข้าใจระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับงานทะเบียนและวัดผล รู้และเข้าใจหลักการวัดผล ประเมินผล รู้วัตถุประสงค์และขอบข่ายของงานทะเบียนและวัดผล สามารถจัดเก็บและใช้ฐานข้อมูลงานทะเบียนอย่างถูกต้องเป็นระบบ และสามารถทำงานเป็นทีมกับผู้อื่นได้ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ลักษณะที่มีความสำคัญจำเป็นมากที่สุด ได้แก่ ซื่อสัตย์ สุจริต เทียงธรรม มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา มีจรรยาบรรณในการทำงานบริการ เสียสละและอุทิศเวลาในการทำงาน เก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับได้อย่างดี คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมและนักศึกษาเป็นหลัก เคารพกฎเกณฑ์และกติกา ด้านบุคลิกภาพ ลักษณะที่มีความสำคัญจำเป็นมากที่สุด ได้แก่ สื่อสารติดต่อกับบุคลากรทุกฝ่ายได้ดี กระตือรือร้น ทำงานรวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อมถ่อมตน ปฏิบัติงานอย่างมีมิตรไมตรีกับทุกคน อารมณ์ดี พร้อมให้คำตอบ ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว ลักษณะที่มีความสำคัญจำเป็นมากที่สุด ได้แก่ ตระหนักว่างานบริการด้านทะเบียนและวัดผลเป็นงานที่มีเกียรติ ตระหนักถึงความสำคัญของงานที่ทำซึ่งมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร เอาใจใส่ติดตามงานทุกขั้นตอน ปฏิบัติตามคำร้องของนักศึกษาได้ถูกต้องตามกำหนดเวลา ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

ดังนั้นในการคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นบุคลากรในแผนกทะเบียนและวัดผล ควรคัดเลือกบุคคลที่มีลักษณะดังกล่าวเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับงานและองค์กร

1.2 ตามหลักการในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เมื่อคัดเลือกบุคคลได้แล้ว ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพิ่มเติม เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกและคุณลักษณะด้านที่ต้องการเสริมสร้างเพิ่มขึ้น สำหรับการวิจัยครั้งนี้ข้อค้นพบที่ต้องเสริมสร้างเพิ่มขึ้น คือ ด้านความรู้ความสามารถ ได้แก่ รู้และเข้าใจระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับงานทะเบียนและวัดผล รู้และเข้าใจหลักการวัดผล ประเมินผล รู้วัตถุประสงค์และขอบข่ายของงานทะเบียนและวัดผล สามารถจัดเก็บและใช้ฐานข้อมูลงานทะเบียนอย่างถูกต้องเป็นระบบ และสามารถทำงานเป็นทีมกับผู้อื่นได้ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ได้แก่ ซื่อสัตย์ สุจริต เทียงธรรม มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา มีจรรยาบรรณในการทำงานบริการ เสียสละและอุทิศเวลาในการทำงาน เก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับได้อย่างดี คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมและนักศึกษาเป็นหลัก เคารพกฎเกณฑ์และกติกา ด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ สื่อสารติดต่อกับบุคลากรทุกฝ่ายได้ดี กระตือรือร้น ทำงานรวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อมถ่อมตน ปฏิบัติงานอย่างมีมิตรไมตรีกับทุกคน อารมณ์ดี พร้อมให้คำตอบ ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว ได้แก่ ตระหนักว่างาน

บริการด้านทะเบียนและวัดผลเป็นงานที่มีเกียรติ ตระหนักถึงความสำคัญของงานที่ทำซึ่งมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร เอาใจใส่ติดตามงานทุกขั้นตอน ปฏิบัติตามคำร้องของนักศึกษาได้ถูกต้องตามกำหนดเวลา ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้เทคนิคเดลฟายในการศึกษา ซึ่งเป็นวิธีการศึกษาโดยอาศัยข้อคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้งานวิจัยด้านนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้การทำวิจัยในลักษณะการวิเคราะห์องค์ประกอบจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ดีเด่น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรองแก้ว อยู่สุข. (2537). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษวัสส์ ช้างเผือกโสภณ. (2546). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการของ
สำนักงานบริการโทรศัพท์เขตนครหลวงที่ 3. ปรินูญานพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เกษม บุญอ่อน. (2522,ตุลาคม). "เคลฟาย : เทคนิคในการวิจัย" คุรุปริทัศน์. 4(10) : 26-28.
- กันยา สุวรรณแสง รศ.ดร. จิตวิทยาทั่วไป พิมพ์ครั้งที่ 2. พ.ศ. 2538 : บริษัทรวมสาส์น. (1977).
จำกัด.
- กิตติพร เพชรพราว. (2543). คุณลักษณะและทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์
สำหรับบรรณารักษ์ในอนาคต. ปรินูญานพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กิติมา ปริศิฉิลก.(2529). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ธนะการพิมพ์ .
_____ : 2532. การบริหารและนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ ฯ อักษราพิพัฒน์.
- ขนิษฐา วิทยาอนุมาต. (2530). "การวิจัยแบบเคลฟาย : เทคนิคและปัญหาที่พบในงานวิจัย" ในรวม
บทความเกี่ยวกับการวิจัยทางการศึกษา. 24-39. กรุงเทพฯ : ชมรมผู้สนใจงานวิจัยทางการ
ศึกษา กองวิจัยทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- จรรยา สุวรรณทัตและดวงกมล เวชบรรยงรัตน์. (2529). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช.
- จริยา รักดีอักษร.(2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ปรินูญานพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2541.ถ่ายเอกสาร.
- จรูญ มลิินทร์และคณะ. (2520). พจนานุกรมศัพท์ทางการศึกษา. พระนคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- จุมพล พูนภัทรชีวิน. (2530). "แนวโน้มการนิเทศการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาในทศวรรษหน้า"
ปรินูญานพนธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ : ถ่ายเอกสาร.
- จูไรรัตน์ กำแพงแดง. (2546). การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่บุคคลตาม
ทัศนะของผู้บริหารของ บริษัท เนสท์เล่ (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้เทคนิคเคลฟาย.
ปรินูญานพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ชูชีพ อ่อนโลกสูง. (2532) จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- เดโช สนวนนนท์. (2528,ตุลาคม). "บุคลิกภาพกับความสำเร็จในการทำงาน", วิทยาสาร. 2(1) : 22-23.
- ทรายทอง วรรณพิสิษฐและปภาดา กันทะอินทร์. (2546). ความพึงพอใจของนักศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา งานบริการการศึกษา คณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รายงานการวิจัย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นรินทร์ ทินกร ณ อยุธยา. (2541). ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นัยนา ขนอนเวช. (2540). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูอนุบาล ในทัศนะของผู้บริหาร โรงเรียน ครู
โรงเรียนอนุบาลและผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนอนุบาลสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา
เอกชนเขตการศึกษา 1. ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นวรรตน์ ชูธรรมขจร. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของ
สำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร. ปริญญาณิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. (2546). เอกสารประกอบการสอนวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์
เชิงวิเคราะห์.
- บุญทัน ดอกไธสง และเอ็ด สารภูมิ. (2539). ประสิทธิภาพการใช้มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหาร.
กรุงเทพ : สำนักพิมพ์รัชดา 84 แมเนจเม้นท์.
- ประยูร ศรีประสาธน์. (2523, เมษายน-พฤษภาคม). "เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย", วารสาร
การศึกษาแห่งชาติ. 14(2) : 50-59.
- ปราโมทย์ โชติมงคล. (2539 , 15 - 217 กรกฎาคม) " นโยบายกิจการนักศึกษาของ
ทบวงมหาวิทยาลัยในแผนพัฒนาระยะ 8. วัฏจักรการศึกษา.หน้า11.

- ปิยนันท์ เพื่อกประพันธ์. (2546). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินสมทบและ การตรวจสอบของสำนักงานประกันสังคม โดยใช้เคลฟายเทคนิค*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร. *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549)*.
- พรรณพิมล ศรีมิ่งกล .(2545).*ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบที่มีต่อบริการวิชาการ คณะ บริหารธุรกิจสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล*. สารนิพนธ์. กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์และกิตติ วัฒนกุล.(2532).*อำนาจหน้าที่และมนุษยสัมพันธ์*. เอกสารการสอน ชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารหน่วยที่ 8 - 15. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พิรุณรัตน์ สันติลีลา. (2541).*คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูแนะแนวตามทัศนะของผู้เชี่ยวชาญด้าน การแนะแนวและผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้เทคนิคเคลฟาย*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เพียงกาญจน์ หอมชื่น. (2548). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประสบความสำเร็จในธุรกิจขายตรงแบบ หลายชั้น*. สารนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่าย เอกสาร.
- มานิตย์ จันทิราช. (2536). *มนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ*. เอกสารบรรยายหลักสูตรพนักงานเทเลเลอร์. กรุงเทพฯ: ธนาคารแหลมทอง. อัดสำเนา.
- ระมิด ฝ่ายรัตน์. (2530). *การพัฒนาการตลาด*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- รัตนา จีวแหลม.(2546). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูปฐมวัยตามแนวทางการปฏิรูปครูในทัศนะของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนสาธิต สังกัดสถาบันราชภัฏ กลุ่มรัตน โกสินทร์*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รัตนา นฤภัทร. (2537). *การพัฒนาบุคลิกภาพ. ภาควิชาจิตวิทยาการแนะแนว คณะครุศาสตร์ วิทยาลัยครูภูเก็ต*.
- เรณู เสือดาว. (2547). *การศึกษานุคลิกภาพที่พึงประสงค์ของนิสิตคณะมนุษยศาสตร์ ตามทัศนะของ ผู้บริหารและอาจารย์ที่ปรึกษาคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้เทคนิคเคลฟาย*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

เรืองยศ วัชรเกตุ. (2546). คุณลักษณะและทักษะพื้นฐานของบุคลากรในวิชาชีพนันทนาการ.

ปริญญาธิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ลิวรรณ ภูมิใจสกุล.(2532). ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วรรณภา อินทวารี. (2538). ความพึงพอใจของข้าราชการครูที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประถมศึกษา อำเภอเขื่อง จังหวัดอุบลราชธานี. ปริญญาธิพนธ์ กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วรารณณ์ ชันธศุข. (2545). การศึกษารูปแบบการสอนวิทยาศาสตร์ที่ส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ของผู้เรียน โดยใช้เทคนิคเคลฟาย. ปริญญาธิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

วรวรรณ จิตตานนท์. (2539).มนุษย์สัมพันธ์ในงานเลขานุการ.เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่อง หนทางสู่ความสำเร็จในงานเลขานุการ. กรุงเทพฯ: บริษัท บี. เอ็ม. เอส. จำกัด, อัดสำเนา.

วิญญู อังคนารักษ์. (2522). วิธีทำงานให้ได้ดี. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

วันทนี ชูศิลป์. (2525). สถิติและการวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : อักษรบัณฑิต.

วันทยา วงศ์ศิลปกรมย์ . การศึกษาผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนที่มีผลมาจากความพอใจในการได้เลือกบทเรียน. ปริญญาธิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2533. ถ่ายเอกสาร.

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา .(2530).งานบุคลากรนิสิตนักศึกษา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2524). คุณภาพคือความอยู่รอด.กรุงเทพฯ :สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น).

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ . (2539). คุณภาพในการบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).

ศักดิ์ศรี เนตรหาญ. (2547). คุณลักษณะของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดปราจีนบุรี. ปริญญาธิพนธ์ กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ. (2545). คู่มือนักศึกษา ปีการศึกษา 2545.

_____: (2546) คู่มือนักศึกษา

_____: (2547) คู่มือนักศึกษา

สมชาติ กิจธรรม. (2521). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด. กรุงเทพฯ.

สมบุญ ดันยะ. (2524) การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพด้านการสอนของ
ครูประจำการระดับประถมศึกษา. ปรินิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม.(2530) ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการจัด
สวัสดิการ.ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร,
ถ่ายเอกสาร.

สรัญธร จันทวรภาพ. (2544) แนวโน้มการนิเทศการศึกษาในระดับปฐมวัย ปรินิพนธ์ กศ.ม.
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สายพิน ธรรมบำรุง.(2527). การจัดบริการนักศึกษาวิทยาลัยครูในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์.ก.ม.
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.ถ่ายเอกสาร.

สุกัญญา ชีรพงศ์กิติ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย
เชียงใหม่, 2542. 80 แผ่น.

สุชา จันท์เอม;และสุรางค์ จันท์เอม. (2520). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สุณีย์ ชีรดากร. จิตวิทยาพัฒนาการ. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: คณะวิชาครุศาสตร์ วิทยาลัยครู
พระนคร.

สุทธิรัช คนกาญจน์. (2547). การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ.

ปรินิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุเทพ เมฆ .(2531). ความพึงพอใจในบรรยากาศการเรียนการสอนของนักเรียนและครูในโรงเรียน
อาชีวศึกษาเอกชน ประเภทพาณิชยกรรมในเขตการศึกษา 12. ปรินิพนธ์ กศ.ม.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.ถ่ายเอกสาร.

สุรชาติ สังข์รุ่ง. (2529). *ระบบการสรรหาข้าราชการครู*. ปริญญาโท กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

สุวรรณ เชื้อรัตนพงศ์. (2528, เมษายน – กรกฎาคม). "การวิจัยด้วยเทคนิคเคสศึกษา.", ข่าวสารการวิจัยศึกษา. 5(2) : 4.

สมนึก วิเศษสมบัติ. *ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี*. สารนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2545. ถ่ายเอกสาร.

สมพงศ์ เกษมสิน. *การบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 4*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2517.308 หน้า.

_____. *การบริหารงานบุคคลยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2526. 531 หน้า.

สมยศ นาวิการ. *การพัฒนาหลักสูตร*. กรุงเทพฯ : สมหมายการพิมพ์ .2524.

สำเนา ขจรศิลป์. (2538). *รายงานสัมมนาบทบาทและทิศทางของการอุดมศึกษาไทย*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

หัตถา ชาติวัฒนศิริ. *รายงานการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. กรุงเทพฯ : สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล, 2530.

อุบลรัตน์ เจาะจิตต์. (2542). *ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลของมหาวิทยาลัยศรีปทุม*. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

อุทุมพร จามรมาน. (2540). *การวิจัยเชิงสำรวจ*. กรุงเทพฯ : หจก.ฟีนีฟับบลิชซิง.

เอกวิทย์ ณ ถลาง .(2532) . " *ข้อเท็จจริงและทิศทางมัธยมศึกษาไทย* " กรุงเทพฯ เอกวิทย์ ณ ถลาง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิมพ์เนศ.

English, Harce B. and Ava Champncy English. *A Comprehensive Dictionary of Psychological and Psychoanalytical Term:aGuide to Usaye*. London: Longman, 1958.

Good Carter V. *Dictionary of Education*. 3rd ed. New York. n.d. 1973

Maslow, Abraham H. *Motivation and Personality*. 2nd e.d. New York : Harper and Row, 1970.

Morse, Nancy C. *Satisfaction in the White Collar Job*. Michigan : Penguin Book Inc.

Skinner , B.F. (1971) *Beyond Freedom and Dignity* . Toronto : A Bantam/Vintage Book.

Vroom, Victor H. (1958). *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons. Inc.

Wallerstein, Harveg. *Dictionary of Psychology* .Maryland : Penguin Book Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายชื่อกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้า

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการศึกษาค้นคว้า

ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ด้านบริหาร

1. รศ.ดร. ศักดิ์ชัย นิรัญทวี
อธิการบดีรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ภาควิชาพื้นฐานของการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์สัญญากร ชูทรัพย์
หัวหน้าภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ผศ. อุ๋นใจ ลิ้มตระกูล
ผู้อำนวยการวิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ และรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
4. อาจารย์ไพรัช รุ่งรุจิเมฆ
ผู้อำนวยการวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ และรองอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
5. ดร. สาธิต พุทธชัยยงค์
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพและรองอธิการบดีฝ่ายวิจัย
และฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
6. อาจารย์พิเศษฐ์ ตั้งสงค์ไพบุลย์
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวกรุงเทพ
7. อาจารย์ธเนศ วงศ์กาฬสินธุ์
ผู้อำนวยการวิทยาเขตขอนแก่น
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
8. อาจารย์ชวน แพงปัสสา
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการวิทยาเขตขอนแก่น
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
9. อาจารย์สุชีพร ทองฉิม
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริหารวิทยาเขตขอนแก่น
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

10. อาจารย์สุภาพ สุราสา

อาจารย์ระดับ 9

ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายกิจการพิเศษ วิทยาเขตขอนแก่น

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

11. อาจารย์ณิรุช ประชากุล

อดีตหัวหน้างานหลักสูตรและการสอน อดีตหัวหน้างานวิจัย

วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุดรธานี

หัวหน้าแผนกส่งเสริมจริยธรรม วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ด้านปฏิบัติ

1. อาจารย์ทิพา มั่นทน

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

2. ผศ. ศิริพร ศรีเชลียง

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

3. อาจารย์สถิรา เบญจชล

สำนักทะเบียนและวัดผล

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาอุดรธานี

4. นางคณิษฐ์ โทภาวัฒน์

ผู้อำนวยการกองบริการทางการศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

5. นายบัญชา นิมประเสริฐ

หัวหน้างานทะเบียนนิติศาสตร์ กองบริการทางการศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

6. อาจารย์ ดร. สุนิสา จั๋ยม่วงศรี

หัวหน้าสำนักทะเบียนและวัดผล

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

7. อาจารย์สุณิรัตน์ พัทธพงษ์
หัวหน้าแผนกทะเบียนและวัดผล
วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
8. อาจารย์ศิริอนงค์ แสงศรี
หัวหน้าแผนกทะเบียนและวัดผล
วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
9. อาจารย์วิทยา ศรีชูเปี่ยม
หัวหน้าแผนกทะเบียนและวัดผล
วิทยาเขตขอนแก่น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
10. อาจารย์มณฑิรา เนตรทิพย์
หัวหน้าแผนกทะเบียน
วิทยาเขตพระนครใต้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
11. อาจารย์สมคิด รักษาทรัพย์
หัวหน้าแผนกวัดผล
วิทยาเขตพระนครใต้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามรอบที่ 1

คำชี้แจงประกอบการวิจัย
เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ในงานบริหาร และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ในด้านปฏิบัติ ได้แก่ หัวหน้างานทะเบียนและวัดผลและผู้ปฏิบัติงานทะเบียนและวัดผล ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล เพื่อใช้ข้อมูลเป็นแนวทางในการพิจารณาเลือกสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับงานรวมทั้งปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรเดิม สร้างจิตสำนึกในการทำงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการเกี่ยวกับงานบุคลากรของหน่วยงานได้

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) ในการรวบรวมความคิดเห็นโดยขอความอนุเคราะห์จากท่านที่จะแสดงความคิดเห็นรวม 3 รอบ

รอบที่ 1 มีจุดมุ่งหมายที่จะให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยการให้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อผู้วิจัยจะนำคำตอบของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิไปพิจารณาสร้างแบบสอบถามที่เป็นมาตรประเมินค่า 5 ระดับ (Rating scale)

รอบที่ 2 ขอให้ผู้ทรงคุณวุฒิตอบแบบสอบถามที่เป็นมาตรประเมินค่า 5 ระดับ ในเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่พัฒนาขึ้นมาจากการสอบถามรอบที่ 1

รอบที่ 3 ขอให้ผู้ทรงคุณวุฒิแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามชุดเดิม (รอบที่ 2) ซึ่งในรอบนี้จะมี การเพิ่มเติมรายงานให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เข้าร่วมการวิจัยได้ทราบความเห็นของกลุ่ม โดยแสดงตำแหน่งค่า มัธยฐาน (Median) และพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ของแต่ละข้อคำถามรวมทั้งตำแหน่งที่ผู้ทรงคุณวุฒินั้น ๆ ตอบในแบบสอบถามรอบที่ 2 ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้ทราบความเหมือนหรือความแตกต่างของคำตอบตน เมื่อเทียบกับคำตอบของกลุ่มและอาจเปลี่ยนแปลงหรือยืนยันคำตอบของตนก็ได้ แต่ถ้าคำตอบได้ออกนอกพิสัยระหว่างควอไทล์ ผู้วิจัยก็ขอความอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิให้แสดงเหตุผลประกอบ

การตอบคำถามทั้ง 3 รอบ อาจรับกวนเวลาของท่านบ้าง แต่คำตอบของท่านจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อ การศึกษา และเพื่อความเที่ยงตรงของการวิจัย ช่วงระยะเวลาของการตอบแบบสอบถามในแต่ละรอบควรเป็น ระยะเวลาไม่ห่างกันมากนัก ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามรอบที่ 1 ภายใน ระยะเวลา 1 สัปดาห์

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของท่าน จะไม่ถูกนำไปเปิดเผยเป็นส่วนตัว แต่จะเป็นข้อมูลที่ใช้พิจารณาร่วมกับความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิท่านอื่น ๆ เพื่อหาความสอดคล้องกันและนำมาแปลผลซึ่งเมื่อเสร็จสิ้นการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยจะส่งสรุปผลรายงานการวิจัยที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือมาให้ท่านทราบ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางลัคณา ส่วนล้าย)

นิสิตปริญญาโท เอกธุรกิจศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย

ข้อที่ 1 ท่านคิดว่าบุคลากรในงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ควร
มีคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถอย่างไร

ข้อคิดเห็นของ

ผู้ทรงคุณวุฒิ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อที่ 2 ท่านคิดว่าบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
ควรมีคุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม อย่างไร

ข้อคิดเห็นของ

ผู้ทรงคุณวุฒิ.

[illegible]

ข้อที่ 3 ท่านคิดว่าบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
ควรมีคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพอย่างไร

คำตอบของ

ผู้ทรงคุณวุฒิ.

This image shows a full page of a handwriting practice worksheet. It consists of multiple horizontal rows, each defined by two parallel dashed lines. The rows are evenly spaced and extend across the entire width of the page, providing a guide for letter height and placement. There is no text or other markings on the page.

ข้อที่ 4 ท่านคิดว่า บุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ควร
มีคุณลักษณะเฉพาะตัว อย่างไรบ้าง

ความคิดเห็นของ

ผู้ทรงคุณวุฒิ.

แบบสอบถามรอบที่ 2

แบบสอบถามรอบที่ 2

เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

แบบสอบถามรอบที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนค่า 5 ระดับ โดยคำถามทั้งหมดได้รวบรวมมาจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 1 โดยพยายามรักษาใจความสำคัญและข้อความให้ใกล้เคียงกับที่กลุ่มตัวอย่างเสนอมาให้มากที่สุด

การตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ท่านได้พิจารณาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยพิจารณาความจำเป็นของคุณลักษณะทั้ง 4 ด้าน

ผู้วิจัยขอความกรุณาผู้เชี่ยวชาญทุกท่านในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 นี้ ภายในเวลา 1 สัปดาห์ เพื่อความเที่ยงตรงของการวิจัยและผู้วิจัยจะเร่งรวบรวมคำตอบของท่านเพื่อจัดทำแบบสอบถามในรอบที่ 3 ต่อไป

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาความจำเป็นของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่าน

- | | |
|-----------|------------------------|
| 5 หมายถึง | มีความจำเป็นมากที่สุด |
| 4 หมายถึง | มีความจำเป็นมาก |
| 3 หมายถึง | มีความจำเป็นปานกลาง |
| 2 หมายถึง | มีความจำเป็นน้อย |
| 1 หมายถึง | มีความจำเป็นน้อยที่สุด |

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือจากท่านและขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางลัดดา ส่วนล้าย)

นิติตปริญาโท เอกธุรกิจศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามรอบที่ 2

เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ข้อมูลด้านที่ 1 ความรู้ ความสามารถ	ระดับความจำเป็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
1.รู้และเข้าใจระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับงานทะเบียนวัดผล					
2.รู้และเข้าใจหลักการวัดผล ประเมินผล					
3.รู้และเข้าใจโครงสร้างหลักสูตรที่เปิดสอน					
4.รู้วัตถุประสงค์และขอบข่ายของงานทะเบียนและวัดผล					
5.สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม					
6.สามารถประยุกต์ใช้หลักการวัดประเมินผลให้ถูกต้องเหมาะสม					
7.สามารถจัดเก็บและใช้ฐานข้อมูลงานทะเบียนอย่างถูกต้องเป็นระบบ					
8.สามารถวางแผนงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนและวัดผลได้อย่างเป็นระบบ					
9.สามารถนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในงานทะเบียนและวัดผล					
10.สามารถปรับใช้ข้อมูลให้เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน					
11.มีความสามารถทางภาษา คำนวณตัวเลข สถิติได้					
12.ใฝ่หาความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนและวัดผลอยู่เสมอ					
13.สามารถทำงานเป็นทีมกับผู้อื่นได้					

ข้อมูลด้านที่ 2 ด้านคุณธรรม จริยธรรม	ระดับความจำเป็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1

1. ซื่อสัตย์ สุจริต เทียบธรรม					
2. มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา					
3. มีความมั่นคงทางอารมณ์					
4. มีจรรยาบรรณในการทำงานบริการ					
5. เสียสละและอุทิศเวลาในการทำงาน					
6. เก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับได้อย่างดี					
7. ยึดหลักความเสมอภาค					
8. ดำเนินถึงประโยชน์ส่วนรวม และนักศึกษาเป็นหลัก					
9. เคารพกฎเกณฑ์และกติกา					

ข้อมูลด้านที่ 3 ด้านบุคลิกภาพ	ระดับความจำเป็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
1. สื่อสารติดต่อกับบุคลากรทุกฝ่ายได้ดี					
2. กระตือรือร้น ทำงานรวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร					
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อมถ่อมตน					
4. แต่งกายสะอาดเรียบร้อยถูกกาลเทศะ					
5. ปฏิบัติงานอย่างมีมิตรไมตรีกับทุกคน					
6. กล้าแสดงออก กล้าตัดสินใจ					
7. อารมณ์ดี พร้อมให้คำตอบ					
8. มีไหวพริบแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี					
9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
10. มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ					
11. ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก					

ข้อมูลด้านที่ 4	ระดับความจำเป็น
-----------------	-----------------

ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
1. มีวิสัยทัศน์กว้างไกล					
2. มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์และการใช้โปรแกรมต่าง ๆ					
3. เป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดี					
4. เป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูง					
5. ตระหนักว่างานบริการด้านทะเบียนและวัดผลเป็นงานที่มีเกียรติ					
6. ตระหนักถึงความสำคัญของงานที่ทำซึ่งจะมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร					
7. เอาใจใส่และติดตามงานทุกขั้นตอน					
8. ปฏิบัติงานตามคำร้องของนักศึกษาได้ถูกต้องและตามกำหนดเวลา					
9. ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก					
10. พร้อมยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
11. พร้อมพัฒนางานและพัฒนาตนเอง					
12. สมรรถภาพทางกายสมบูรณ์แข็งแรง					

แบบสอบถามรอบที่ 3

แบบสอบถามรอบที่ 3

เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามรอบที่ 3 ซึ่งเป็นรอบสุดท้ายของการวิจัย ผู้วิจัยได้แสดงความสอดคล้องของคำถามแต่ละข้อจากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 โดยระบุค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Rang) ที่คำนวณได้และระบุคะแนนการตอบของท่านในรอบที่ 2 มาด้วย



หมายถึงค่า มัธยฐาน แสดงถึงความจำเป็นมากและจำเป็นน้อย

หมายถึง ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ แสดงถึงความสอดคล้องและไม่สอดคล้องกัน

★ หมายถึง คำตอบเดิมของท่านในแบบสอบถามรอบที่ 2

การตอบแบบสอบถามรอบที่ 3 มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ท่านได้ทบทวนคำตอบ โดยอาจยืนยันคำตอบเดิมหรือเปลี่ยนแปลงคำตอบได้ ดังนี้

- หากท่านยืนยันคำตอบเดิมจากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 ท่านไม่ต้องทำเครื่องหมายใด ๆ
- หากท่านต้องการเปลี่ยนแปลงคำตอบ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องค่าระดับคะแนนใหม่และหากคำตอบใหม่ของท่านอยู่นอกของเขตของค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ โปรดให้เหตุผลประกอบเฉพาะข้อนั้น

ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญทุกท่านในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3 นี้โดยเร็วที่สุดเพื่อรวบรวมและประมวลผลการวิจัยในรอบสุดท้ายต่อไป ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความร่วมมือด้วยดีของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางลัคนา ส่วนล้าย)

นิสิตปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามรอบที่ 3

เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ข้อมูลด้านที่ 1 ด้านความรู้ ความสามารถ	ระดับความจำเป็น					ให้เหตุผลเฉพาะข้อที่ ตอบอยู่นอกขอบเขต พิสัยระหว่างควอไทล์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
1.รู้และเข้าใจระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับงานทะเบียนวัดผล	★ ▲					
2.รู้และเข้าใจหลักการวัดผล ประเมินผล	★ ▲					
3.รู้และเข้าใจโครงสร้างหลักสูตรที่เปิดสอน	★ ▲					
4.รู้วัตถุประสงค์และขอบข่ายของงานทะเบียนและวัดผล	★ ▲					
5.สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	▲		★			
6.สามารถประยุกต์ใช้หลักการวัดประเมินผลให้ถูกต้องเหมาะสม	▲		★			
7.สามารถจัดเก็บและใช้ฐานข้อมูลงานทะเบียนอย่างถูกต้องเป็นระบบ	★ ▲					
8.สามารถวางแผนงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน และวัดผลได้อย่างเป็นระบบ	★ ▲					
9.สามารถนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในงานทะเบียนและวัดผล	★ ▲					
10.สามารถปรับใช้ข้อมูลให้เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน	★ ▲					
11.มีความสามารถทางภาษา คำนวณตัวเลข สถิติได้	▲		★			
12.ใฝ่หาความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนและวัดผล อยู่เสมอ	▲		★			
13.ทำงานเป็นทีมกับผู้อื่นได้	★ ▲					

ข้อมูลด้านที่ 2 ด้านคุณธรรม จริยธรรม	ระดับความจำเป็น					ให้เหตุผลเฉพาะข้อที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ตอบอยู่นอกขอบเขต
	5	4	3	2	1	พิสัยระหว่างควอไทล์
1. ซื่อสัตย์ สุจริต เที่ยงธรรม	★ ▲ ▲ ▲ ▲					
2. มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา	★ ▲ ▲ ▲ ▲					
3. มีความมั่นคงทางอารมณ์	★ ▲ ▲ ▲ ▲	▲				
4. มีจรรยาบรรณในการทำงานบริการ	★ ▲ ▲ ▲ ▲					
5. เสียสละและอุทิศเวลาในการทำงาน	★ ▲ ▲ ▲ ▲					
6. เก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับได้ดี	★ ▲ ▲ ▲ ▲					
7. ยึดหลักความเสมอภาค	★ ▲ ▲ ▲ ▲	▲				
8. คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และนักศึกษาเป็นหลัก	★ ▲ ▲ ▲ ▲					
9. เคารพกฎเกณฑ์และกติกา	★ ▲ ▲ ▲ ▲					

ข้อมูลด้านที่ 3 ด้านบุคลิกภาพ	ระดับความจำเป็น					ให้เหตุผลเฉพาะข้อที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ตอบอยู่นอกขอบเขต
	5	4	3	2	1	พิสัยระหว่างควอไทล์
1. สื่อสารติดต่อกับบุคลากรทุกฝ่ายได้ดี	★ ▲					
2. กระตือรือร้น ทำงานรวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร	★ ▲	▲				
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อมถ่อมตน	★ ▲					
4. แต่งกายสะอาดเรียบร้อยถูกกาลเทศะ	★ ▲	▲				
5. ปฏิบัติงานอย่างมีมิตรไมตรีกับทุกคน	★ ▲					
6. กล้าแสดงออก กล้าตัดสินใจ	▲	★				
7. อารมณ์ดี พร้อมให้คำตอบ	★ ▲					
8. มีไหวพริบแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	★ ▲	▲				
9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	▲	★				
10. มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	★ ▲					
11. ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก	★ ▲					

ข้อมูลด้านที่ 4 ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ	ระดับความจำเป็น					ให้เหตุผลเฉพาะข้อที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ตอบอยู่นอกขอบเขต
	5	4	3	2	1	พิสัยระหว่างควอไทล์
1. มีวิสัยทัศน์กว้างไกล	★	▲				
2. มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์และการใช้โปรแกรมต่าง ๆ	▲	★				
3. เป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดี	▲	★				
4. เป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูง	★	▲				
5. ตระหนักว่างานบริการด้านทะเบียนและวัดผลเป็นงานที่มีเกียรติ	▲	★				
6. ตระหนักถึงความสำคัญของงานที่ทำซึ่งมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร	★	▲				
7. เอาใจใส่และติดตามงานทุกขั้นตอน	★	▲				
8. ปฏิบัติงานตามคำร้องของนักศึกษาได้ถูกต้องและตามกำหนดเวลา	★	▲				
9. ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก	★	▲				
10. พร้อมยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	★	▲				
11. พร้อมพัฒนางานและพัฒนาตนเอง	★	▲				
12. สมรรถภาพทางกายสมบูรณ์แข็งแรง	★	▲				

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ถนนสุขุมวิท 23 เขตวัฒนา

กรุงเทพฯ 10110

มกราคม 2549

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นกลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิในการทำวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม รอบที่ 1 จำนวน 1 ชุด

ข้าพเจ้า นางลักคณา ส่วนลม้าย นิติระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒได้รับอนุมัติในการดำเนินการทำสารนิพนธ์ “เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพฯ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย” ผู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยวิธีนี้จะต้องเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและมีความรู้ความเข้าใจในงานทะเบียนและวัดผล

เนื่องจากท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีคุณสมบัติและมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมอย่างยิ่งในการเป็นกลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในกลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ และผู้วิจัยจะทำหนังสือเรียนเชิญอย่างเป็นทางการจากบัณฑิตวิทยาลัยมอบให้ท่านในลำดับต่อไป และพร้อมกันนี้ ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 1 โดยมีคำชี้แจงประกอบการวิจัยและแบบสอบถามรอบที่ 1 แนบมาด้วย

จึงขอเรียนเชิญและขอความอนุเคราะห์จากท่าน เพื่อเก็บข้อมูลในการดำเนินการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการศึกษาและขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางลักคณา ส่วนลม้าย)

นิติระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

โทรศัพท์ 0 2287 3211-25 ต่อ 132

0 1754 8339

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ถนนสุขุมวิท 23 เขตวัฒนา

กรุงเทพฯ 10120

20 มีนาคม 2549

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม รอบที่ 2

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม รอบที่ 2 จำนวน 1 ชุด

ตามที่ท่านได้กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามรอบที่ 1 เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย นั้น บัดนี้ จำเป็นต้องขอความอนุเคราะห์จากท่านอีกครั้ง ในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 โดยพิจารณาจากคุณลักษณะแต่ละข้อตามความจำเป็น

ผู้วิจัยขอพระคุณอย่างสูงในความอนุเคราะห์จากท่าน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านอีกครั้ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางลักคณา ส่วนล้าย)

นิสิตปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ถนนสุขุมวิท 23 เขตวัฒนา
กรุงเทพฯ 10120

มีนาคม 2549

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม รอบที่ 3

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม รอบที่ 3 จำนวน 1 ชุด

ตามที่ท่านได้กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย นั้น บัดนี้ จำเป็นต้องขอความอนุเคราะห์จากท่านอีกครั้ง ในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3 โดยพิจารณาตำแหน่ง คำมีชฐาน คำพิสัยระหว่างควอไทล์ และตำแหน่งการตอบเดิมของท่าน หากท่านยืนยันคำตอบเดิมกรุณาส่งกลับทันที หากต้องการตอบใหม่และคำตอบของท่านอยู่นอกเหนือจากเขตพิสัยระหว่างควอไทล์ โปรดกรุณาให้เหตุผลประกอบคำตอบ

ผู้วิจัยขอของพระคุณอย่างสูงในความอนุเคราะห์จากท่าน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความร่วมมือจากท่านอีกครั้ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางลักคณา ส่วนลม้าย)

นิติตปริญญโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ที่ ศร 0519.12/๒๐๘๐



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๓ มีนาคม 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางลักคณา ส่วนลม้าย นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยใช้เทคนิคเคลฟาย” โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ อาจารย์พิเศษฐ์ ตั้งสงฆ์ไพฑูริย์ รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ เป็นผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถาม คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยใช้เทคนิคเคลฟาย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางลักคณา ส่วนลม้าย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสรี จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-287-3211 – 25 ต่อ 132

ภาคผนวก ง

ข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2

ตาราง 10 แสดงข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2

ข้อที่	ค่าเฉลี่ย (Mean)	มัธยฐาน (Median)	ฐานนิยม (Mode)	ควอไทล์ที่ 3 - ควอไทล์ที่ 1	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)
1.1	4.86	5	5	5.00-5.00	0.00
1.2	4.36	5	5	5.00-4.00	0.50
1.3	4.36	4	4	5.00-4.00	0.50
1.4	4.59	5	5	5.00-4.00	0.50
1.5	4.22	4	4	5.00-4.00	0.50
1.6	3.81	4	4	5.00-4.00	0.50
1.7	4.54	5	5	5.00-4.00	0.50
1.8	4.31	4	4	5.00-4.00	0.50
1.9	4.45	4	4	5.00-4.00	0.50
1.1	4.22	4	4	5.00-4.00	0.50
1.11	3.72	4	4	5.00-4.00	0.50
1.12	4.13	4	4	5.00-4.00	0.50
1.13	4.63	5	5	5.00-4.00	0.50
2.1	4.9	5	5	5.00-5.00	0.00
2.2	4.68	5	5	5.00-4.00	0.50
2.3	4.36	4	4	5.00-4.00	0.50
2.4	4.59	5	5	5.00-4.00	0.50
2.5	4.54	5	5	5.00-4.00	0.50
2.6	4.81	5	5	5.00-5.00	0.00
2.7	4.36	4	4	5.00-4.00	0.50
2.8	4.68	5	5	5.00-4.00	0.50
2.9	4.54	5	5	5.00-4.00	0.50

ตาราง 10 แสดงข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 (ต่อ)

ข้อที่	ค่าเฉลี่ย (Mean)	มัธยฐาน (Median)	ฐานนิยม (Mode)	ควอไทล์ที่ 3 - ควอไทล์ที่ 1	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)
3.1	4.63	5	5	5.00-4.00	0.50
3.2	4.5	4.5	4	5.00-4.00	0.50
3.3	4.59	5	5	5.00-4.00	0.50
3.4	4.13	4	4	5.00-4.00	0.50
3.5	4.59	5	5	5.00-4.00	0.50
3.6	4.04	4	4	5.00-5.00	0.00
3.7	4.59	5	5	5.00-4.00	0.50
3.8	4.45	4	4	5.00-4.00	0.50
3.9	4.18	4	4	4.25-4.00	0.13
3.10	4.36	4	4	5.00-4.00	0.50
3.11	4.72	5	5	5.00-4.75	0.25
4.1	4.13	4	4	5.00-4.00	0.50
4.2	4.18	4	4	4.25-4.00	0.13
4.3	4.09	4	4	4.00-4.00	0.00
4.4	4.31	4	4	5.00-4.00	0.50
4.5	4.54	5	5	5.00-4.00	0.50
4.6	4.72	5	5	5.00-4.75	0.13
4.7	4.5	5	5	5.00-4.00	0.50
4.8	4.63	5	5	5.00-4.00	0.50
4.9	4.68	5	5	5.00-4.00	0.50
4.1	4.36	4	4	5.00-4.00	0.50
4.11	4.36	4	4	5.00-4.00	0.50
4.12	3.95	4	4	4.00-3.75	0.13

ตาราง 11 แสดงข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3

ข้อที่	ค่าเฉลี่ย (Mean)	มัธยฐาน (Median)	ฐานนิยม (Mode)	ควอไทล์ที่ 3 - ควอไทล์ที่ 1	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)
1.1	4.86	5	5	5.00-5.00	0.00
1.2	4.36	5	5	5.00-4.00	0.50
1.3	4.36	4	4	5.00-4.00	0.50
1.4	4.63	5	5	5.00-4.00	0.50
1.5	4.22	4	4	5.00-4.00	0.50
1.6	3.81	4	4	5.00-4.00	0.50
1.7	4.54	5	5	5.00-4.00	0.50
1.8	4.31	4	4	5.00-4.00	0.50
1.9	4.45	4	4	5.00-4.00	0.50
1.1	4.31	4	4	5.00-4.00	0.50
1.11	3.77	4	4	5.00-4.00	0.50
1.12	4.18	4	4	5.00-4.00	0.50
1.13	4.63	5	5	5.00-4.00	0.50
2.1	4.9	5	5	5.00-5.00	0.00
2.2	4.68	5	5	5.00-4.00	0.50
2.3	4.36	4	4	5.00-4.00	0.50
2.4	4.59	5	5	5.00-4.00	0.50
2.5	4.54	5	5	5.00-4.00	0.50
2.6	4.81	5	5	5.00-5.00	0.00
2.7	4.36	4	4	5.00-4.00	0.50
2.8	4.68	5	5	5.00-4.00	0.50
2.9	4.59	5	5	5.00-4.00	0.50

ตาราง 11 แสดงข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3 (ต่อ)

ข้อที่	ค่าเฉลี่ย (Mean)	มัธยฐาน (Median)	ฐานนิยม (Mode)	ควอไทล์ที่ 3 - ควอไทล์ที่ 1	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)
3.1	4.63	5	5	5.00-4.00	0.50
3.2	4.5	4.5	4	5.00-4.00	0.50
3.3	4.59	5	5	5.00-4.00	0.50
3.4	4.18	4	4	5.00-4.00	0.50
3.5	4.63	5	5	5.00-4.00	0.50
3.6	4.09	4	4	5.00-5.00	0.00
3.7	4.59	5	5	5.00-4.00	0.50
3.8	4.45	4	4	5.00-4.00	0.50
3.9	4.22	4	4	4.25-4.00	0.13
3.1	4.40	4	4	5.00-4.00	0.50
3.11	4.77	5	5	5.00-4.75	0.13
4.1	4.18	4	4	5.00-4.00	0.50
4.2	4.18	4	4	4.25-4.00	0.13
4.3	4.09	4	4	4.00-4.00	0.00
4.4	4.31	4	4	5.00-4.00	0.50
4.5	4.54	5	5	5.00-4.00	0.50
4.6	4.72	5	5	5.00-4.75	0.13
4.7	4.5	5	5	5.00-4.00	0.50
4.8	4.63	5	5	5.00-4.00	0.50
4.9	4.72	5	5	5.00-4.00	0.50
4.1	4.36	4	4	5.00-4.00	0.50
4.11	4.40	4	4	5.00-4.00	0.50
4.12	4.00	4	4	4.00-4.00	0.00

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางลักคณา ส่วนลม้าย
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 13 มกราคม พ.ศ. 2508
สถานที่เกิด	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 41/60 ถนนริมคลองบางสะแก แขวงบางค้อ เขตจอมทอง กรุงเทพฯ 10150
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	อาจารย์ ระดับ 7
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ 2 ถนนนางลิ้นจี่ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2519	ประถมศึกษา จากโรงเรียนวัดช่างเหล็ก กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2523	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนศึกษานารี
พ.ศ. 2526	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ จากวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน
พ.ศ. 2528	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จากวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ
พ.ศ. 2533	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.บ.) สาขาธุรกิจศึกษา จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
พ.ศ. 2549	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาธุรกิจศึกษา จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ