



รายงานการวิจัย

เรื่อง

Register Reminder: แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน
Application for Register Reminder Service

โดย

นายพิษณุชัย ชูชื่น

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช

พ.ศ. ๒๕๖๑

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

MCU RS 610761329



รายงานการวิจัย

เรื่อง

Register Reminder: แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน

Application for Register Reminder Service

โดย

นายพิษณุชัย ชูชื่น

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช

พ.ศ. ๒๕๖๑

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

MCU RS 610761329

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)



Research Report

Application for Register Reminder Service



By

Mr.Phitsanuchai Choochuen

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Buddhist College Buddhachinaraj

B.E. 2561

Research Project Funded by Mahachulalongkornrajavidyalaya University

MCU RS 610761329

(Copyright Mahachulalongkornrajavidyalaya University)

ชื่อรายงานการวิจัย	Register Reminder : แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน
ผู้วิจัย	นายพิษณุชัย ชูชื่น
ส่วนงาน	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช
ปีงบประมาณ	๒๕๖๑
ทุนอุดหนุนการวิจัย	สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

บทคัดย่อ

การพัฒนาแอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียนด้านข้อมูลข่าวสารและส่งข้อมูลการแจ้งเตือนงานทะเบียนจากกูเกิลคลาวด์เมจเสกสู่อุปกรณ์สมาร์ตโฟนบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ คือ ส่วนที่เป็นของผู้ใช้ซึ่งเป็นส่วนที่ผู้ใช้สามารถใช้งาน Register Reminder แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน และส่วนที่เป็นของผู้ดูแลระบบ โดยการทำงานของแอปพลิเคชันแจ้งข้อมูลข่าวสารและส่งข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยและข่าวสารเกี่ยวกับนิสิตบนกูเกิลคลาวด์เมจเสกทั้งนิสิตและบุคลากรได้ลงทะเบียนกับกองงานทะเบียนของมหาวิทยาลัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ นักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล จำแนกตามเพศและคณะ โดยทำการศึกษาด้วยวิธีการสำรวจความพึงพอใจในการบริการ จากกลุ่มตัวอย่างที่ลงทะเบียนในภาคเรียนที่ ๑ - ๒ ปีการศึกษา ๒๕๖๑ จำนวน ๒๐ คน ระหว่าง เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - ตุลาคม ๒๕๖๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างด้วย t - test และ ANOVA ผลการวิจัยเกี่ยวกับ Register Reminder: แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ประสบความสำเร็จทำให้ได้เว็บไซต์ที่มีคุณภาพในระดับดีมาก และเป็นที่พึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในระดับค่อนข้างมาก ดังจะเห็นได้จากบุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีต่อแอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน” โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านการคุณภาพการบริการ และด้านการสนทนาเรื่องเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน รองลงมาได้แก่ ด้านความพึงพอใจ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี และด้านทัศนคติ บุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีต่อ “แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน” ด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ข้อ ๑ ที่ว่า “ระบบปฏิบัติการของแอปพลิเคชันมีผลต่อการตัดสินใจในการใช้งาน” และข้อ ๓ ที่ว่า “รูปแบบระบบใหม่ของแอปพลิเคชันสามารถ ประยุกต์ใช้กับระบบดั้งเดิมได้” รองลงมาได้แก่ ข้อ ๒ ที่ว่า “ระบบของแอปพลิเคชันไม่ยุ่งยากซับซ้อน” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อ ๖ ที่ว่า “เทคโนโลยีมีความทันสมัยและสะดวกรวดเร็ว ต่อการใช้งาน”

บุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีต่อ “แอปพลิเคชัน การให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน” ด้านทัศนคติ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ข้อ ๒ ที่ว่า “ท่าน รู้สึกว่าเป็นตนเองขณะใช้บริการ” และข้อ ๖ ที่ว่า “ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันมีบริการครบถ้วน ครบคลุม เช่น การแก้ปัญหา หรือสอบถามข้อมูล” รองลงมาได้แก่ ข้อ ๑ ที่ว่า “ท่านรับรู้ถึงความ สะดวกสบายในบริการผ่านสมาร์ทโฟน” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อ ๕ ที่ว่า “ท่านคิดว่า ข้อดีของแอปพลิเคชันทำให้ง่ายต่อ การทำงาน”

บุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีต่อ “แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน” ด้าน คุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ข้อ ๒ ที่ว่า “ความหลากหลายของ แอปพลิเคชันทำให้ท่าน ตัดสินใจเลือกใช้บริการ” และข้อ ๕ ที่ว่า “การบริการผ่านสมาร์ทโฟนทำให้ ผู้ใช้มั่นใจว่า จะได้รับการในเวลารวดเร็ว” รองลงมาได้แก่ ข้อ ๑ ที่ว่า “การเพิ่มคุณภาพการ ให้บริการการแจ้งทำให้ท่าน ตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชัน ผ่านสมาร์ทโฟน” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ที่สุดได้แก่ ข้อ ๔ ที่ว่า “ผลการบริการในภาพรวมในการบริการออกมาดี”

บุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์ พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีต่อ “แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือน งานทะเบียน” ด้านความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ข้อ ๑ ที่ว่า “มีการรักษา ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว ของผู้ใช้บริการ” และข้อ ๕ ที่ว่า “ระบบมีการป้องกันการเข้าใช้ บริการ” รองลงมาได้แก่ ข้อ ๔ ที่ว่า “แอปพลิเคชันช่วยลดระยะทางในการเดิน” และข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุดได้แก่ ข้อ ๓ ที่ว่า “ระบบช่วยเหลือหรือคู่มือใช้งานมีความเหมาะสมอย่างไร”

บุคลากรใน วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีต่อ “แอปพลิเคชันการ ให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน” ด้านการสนทนาเรื่องเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย สูงที่สุดได้แก่ ข้อ ๒ ที่ว่า “ท่านมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลทางเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน” และข้อ ๕ ที่ว่า “ท่านเคยร่วมสนทนาแลกเปลี่ยนข้อมูลกับเพื่อนบ้านเกี่ยวกับการวิพากษ์วิจารณ์ และการ ตรวจสอบการทำงานเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน” รองลงมาได้แก่ ข้อ ๓ ที่ว่า “ท่านมีการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลอื่น ๆ ในเรื่องเกี่ยวกับเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน” และข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุดได้แก่ ข้อ ๑ ที่ว่า “ท่านมีการพูดคุยเรื่องเทคโนโลยีแอปพลิเคชันกับคนในองค์กร”

Research Title: Application for Register Reminder Service
Researchers: Mr. Phitsanuchai Choochuen
Department: Mahāchulālongkornrājavidyālaya University, Buddhachinarāj
Buddhist College
Budget Year: 2018
Researcher scholarship sponsor: Mahāchulālongkornrājavidyālaya University

Abstract

Developing applications, providing registration notification services for news, and sending registration notification information from Google Cloud Mage to smartphone devices on the Android operating system Android is a part of the user, which is where users can use the Register Reminder, an application that provides registration notifications. And the part belonging to the system administrator By working with the application, providing news and sending information about the university and news about students on Google Cloud Mage, both students and personnel are registered with the Registration Division of university

The purpose of this research To study the satisfaction of Students in the service of registration and evaluation work To compare the satisfaction of students in the service of registration and evaluation work Classified by gender and group By conducting a study using service satisfaction surveys From a sample of ๒๐ people registered in the semester ๑ - ๒ academic year ๒๐๑๘ between October ๒๐๑๘ - October ๒๐๑๙, the research instrument Satisfaction questionnaire Data were analyzed by using computer program using statistics, percentage, mean, standard deviation. Compare the differences with t-test and ANOVA. Findings about Register Reminder: An application that provides registration alerts. Buddhachinaraj Buddhist College Mahachulalongkornrajavidyalaya University Successful, resulting in a high quality website And satisfiedwiththe personnel of Buddhachinaraj Buddhist College Mahachulalongkornrajavidyalaya University At a very high level As can be seen from Personnel at Buddhachinaraj Buddhist College Mahachulalongkornrajavidyalaya University With the application of the notification service, registration "is at the highest level. Sorted by average from highest to lowest The aspect with the highest mean was In service quality And in conversation about application technology Followed by Satisfaction And the areas with the least mean are The acceptance of the use of technology And attitude Personnel at Buddhachinaraj Buddhist College Mahachulalongkornrajavidyalaya University on "Registration Service Application Application" for Technology Adoption Is at the highest

level Item number in order in order from highest to lowest, found that the item with the highest average value is ၈ that "The operating system of the application affects Usage decision "and Article ၈:" The new system model of the application can Can be applied to the original system "followed by item ၉ that says" application systems are not complicated or complicated "and the least mean is item ၆:" Technology is modern and convenient and fast For use "personnel in Buddhist Chinnarat Buddhist College Mahachulalongkornrajavidyalaya University has the "registration service notification application" in the highest level of attitude. When considering each item in an order of average order, from highest to lowest, it was found that the item with the highest mean was item ၉ that "You feel yourself while using the service" and Article ၆ that says "You think the app The application offers complete services such as problem solving or information inquiry "followed by item ၈ that says" You are aware of the convenience of service via smartphone "and the average value They include a minimum of ၆ "Do you think the advantages of application functionality, making it easier to work" personnel in collegiate chapter Buddha. Mahachulalongkornrajavidyalaya University towards "Application service for notification of registration" regarding service quality Overall is at the highest level. When considering each item in an order of average order, from highest to lowest, it is found that the item with the highest mean is item ၉ that says "The variety of applications makes you Deciding to use the service "and Article ၆ that says" Service through a smartphone ensures that users Will receive services in a short time. "Followed by Article ၈ that says" Increasing the quality of service, therefore allowing you Decide to use the application Via smartphone "and the least average item is item ၆ that says" Overall service results are good. "Personnel at Buddhachinaraj Buddhist College Mahachulalongkornrajavidyalaya University on "Registration Service Application Application" for Satisfaction. Overall is at the highest level. When considering each item in the order of average order from highest to lowest, it was found that the item with the highest average value is item ၈ that says "There is security of personal information. Of users "and item ၆ that says" the system has protection against access to services ", followed by item ၆ that says" applications help reduce walking distance "and items with a small average The most is item ၈ that says, "How is the help system or manual suitable?" Personnel at Buddhachinaraj Buddhist College Mahachulalongkornrajavidyalaya University towards "Application service for notification of registration" in conversation about application technology. Overall is at the highest level. When considering each item in order, in order of average from highest to lowest, it was found that the item with the highest average value is item ၉ that says "You have a discussion about information technology application" and item ၆. That: "He used to have conversations and exchanged information with neighbors about criticisms And checking the

performance of application technology ", followed by item ๓ that says" You have discussions and exchanges



กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับร่างสมบูรณ์เรื่อง “Register Reminder : แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน : Application for Register Reminder Service” นี้ สำเร็จเสร็จสิ้นได้ด้วยความร่วมมือของบุคคลหลายฝ่ายดังนี้

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยที่ให้ออกาสแก่ผู้วิจัยจากวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราชได้ทำวิจัยศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมและเป็นผลงานทางวิชาการ

ขอขอบพระคุณพระเดชพระคุณ ท่านเจ้าคุณอาจารย์ พระสุธีรัตนบัณฑิต ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ และบุคลากรทุกภาคส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง มีเมตตาตรวจงานวิจัยคอยเสนอแนะแก้ไขเพื่อให้งานออกมาสมบูรณ์ที่สุด ตลอดถึงอำนวยความสะดวกทุกอย่างแก่คณะผู้วิจัย

ขอบพระคุณคณะกรรมการผู้ตรวจงานวิจัยทุกท่านที่เมตตาเสนอแนะปรับปรุงแก้ไขงานวิจัยให้แก่คณะผู้วิจัย ซึ่งจะทำให้ผลงานออกมาสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และได้นำมาปรับปรุงแก้ไข

ส่วนดีที่เกิดจากงานวิจัยนี้ คณะผู้วิจัยขอถวายบูชาพระรัตนตรัย คุณครูอุปัชฌาย์อาจารย์ มารดาบิดา และผู้มีพระคุณทุกท่าน ตลอดถึงทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้

นายพิษณุชัย ชูชื่น

๑๗ เมษายน ๒๕๖๓

สารบัญ

		หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....		ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....		ค
กิตติกรรมประกาศ.....		ฉ
สารบัญ.....		ช
สารบัญแผนภาพ.....		ณ
บทที่ ๑	บทนำ.....	๑
	๑.๑ ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	๑
	๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	๔
	๑.๓ ขอบเขตการวิจัย.....	๔
	๑.๔ กรอบแนวคิดของแผนงานวิจัย.....	๔
	๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	๕
	๑.๖ ประโยชน์ที่จะได้จากการวิจัย.....	๕
บทที่ ๒	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๖
	๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับซอฟต์แวร์.....	๖
	๒.๒ การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์บนแอนดรอยด์.....	๗
	๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับงานทะเบียน.....	๑๐
	๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	๑๑
	๒.๕ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	๑๑
	๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๓๒
บทที่ ๓	วิธีดำเนินการวิจัย.....	๓๕
	๓.๑ รูปแบบการวิจัย.....	๓๕
	๓.๒ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	๓๕
	๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	๓๖
	๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	๓๘
	๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล.....	๓๙
	๓.๖ การนำเสนอผลการวิจัย.....	๓๙
บทที่ ๔	ผลการวิจัย.....	๔๐

สารบัญ (ต่อ)			หน้า
บทที่ ๕	สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ.....		๖๓
	๕.๑	สรุปผลการวิจัย.....	๖๓
	๕.๒	อภิปรายผล.....	๖๙
	๕.๓	ข้อเสนอแนะ.....	๗๑
บรรณานุกรม.....			๗๓
ภาคผนวก.....			๗๗
	ผนวก ก แบบสัมภาษณ์งานวิจัย.....		๘๐
	ผนวก ข หนังสือรับรองการนำไปใช้ประโยชน์.....		๘๖
	ผนวก ค ตารางเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ กิจกรรมที่วางแผนไว้ และกิจกรรมที่ได้ดำเนินการและผลที่ได้รับของโครงการ.....		๘๘
	ผนวก ง แบบสรุปโครงการ.....		๙๑
	ผนวก จ รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....		๙๕
ประวัติผู้วิจัย.....			๑๐๐

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ในปัจจุบันความวิวัฒนาการทางเทคโนโลยีทำให้การเชื่อมโยงสื่อสารกันได้ทั่วโลกอย่างไร้ขอบเขต ปริมาณข้อมูลข่าวสารและการเรียนรู้ที่หมุนเวียนอยู่ในระบบสังคมโลก และสังคมของประเทศมีจำนวนมหาศาลในแต่ละวัน และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีกระบวนการอย่างต่อเนื่องไม่มีสิ้นสุด เมื่อใดเราหยุดบริโภคข้อมูลข่าวสารและการเรียนรู้ หมายถึงการหยุดยั้งอยู่กับที่ ดังนั้น จึงมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งเป็นการศึกษาที่เกิดแบบผสมผสานขึ้นระหว่างการศึกษาระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย หรือการเรียนรู้จากแหล่งอื่นๆ ตลอดชีวิต^๑

สภาพปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ความรู้ถูกสื่อสารแลกเปลี่ยนกันได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดสังคมการเรียนรู้ (Learning Society) คือ สังคมที่เห็นคุณค่าของการดำเนินชีวิต การประกอบอาชีพ การพัฒนาคุณภาพชีวิตให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การศึกษาตลอดชีวิตจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อบุคคลในปัจจุบัน แต่ระบบการศึกษายังพัฒนามากขึ้นก็ยิ่งแยกตัวออกจากงานและวิถีชีวิตจริง การศึกษายังสูงขึ้นยิ่งเรียนรู้เชิงนามธรรมยิ่งขึ้น

การจัดการความรู้จึงได้พัฒนาระบบขึ้น^๒ เป็นศาสตร์สำหรับการเรียนรู้สมัยใหม่ คือ เป็นการเรียนรู้ที่อยู่กับงานและชีวิตจริง เป็นการเรียนรู้จากกระบวนการปฏิบัติจริงชีวิตจริง การศึกษาในระบบผูกพันกับความรู้ในกระดาน ซึ่งแตกต่างกับหลักการของการจัดการความรู้ที่มุ่งเน้นการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่ในคน ได้แก่ ความรู้ในสมอง การคิด ความเชื่อ ค่านิยม และทักษะในการปฏิบัติ เป็นต้น ในขณะเดียวกันก็เน้นการเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่ม โดยมีความผูกพันกับงานและการดำรงชีวิต การจัดการความรู้จึงเป็นรูปแบบของการเรียนรู้ที่จะช่วยเสริมเติมเต็มซึ่งกันและกัน แต่ทั้งนี้ การศึกษาช่วยให้การจัดการความรู้ในคนออกมาใช้งานและยกระดับการเรียนรู้ได้สูงขึ้นช่วยลดปัญหา “การศึกษาเพื่อคนส่วนน้อย” และปัญหาการเป็นผู้ไม่มีความรู้ เพราะการจัดการความรู้มีหลักการสำคัญ คือ “ทุกคนที่ทำงานหรือดำรงชีวิตมีความรู้อยู่ในคนทุกคน” การจัดการความรู้จะนำทักษะจากการปฏิบัติมาใช้ ซึ่งความเชื่อดังกล่าวจะสอดคล้องกับหลักการของ Dewey ที่ว่า ความรู้ทุกประเภทล้วนเกิดจากการกระทำ (Learning by Doing) การจัดหลักสูตรการศึกษาปัจจุบันมักเอาความรู้สำเร็จรูปที่เกิดจากความต้องการของคนใดคนหนึ่งมาจัดให้นักเรียน จึงเป็นการเอาความรู้ของคนอื่น

^๑ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, “กระทรวงดิจิทัลฯ ขวนประชาชนให้บริการภาครัฐผ่านแอปพลิเคชัน ตอกย้ำการเป็นรัฐบาลดิจิทัล”, (๒๕๖๑), <<http://www.mdes.go.th/view/๑/iimenna/>> ๒๘๙๐/, (๑๖ มกราคม ๒๕๖๐).

^๒ คันธรส ขำนาญกิจ และจาริณี อ้วนาวนา, “เจตคติ ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์สื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษาและบุคลากร คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล”, วารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย, ๒, (มกราคม ๒๕๕๘): หน้า ๑๓-๕๓.

สังคมอื่นมาให้แก่นักเรียน จึงเป็นความรู้ที่ห่างไกลไม่มีความหมายและไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของผู้เรียน^๓

งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการด้านการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท ให้บริการงานทะเบียนแก่นักศึกษาตั้งแต่เข้าสู่สภาพการเป็นนักศึกษาจนกระทั่งพ้นสภาพการเป็นนักศึกษาภายใต้ระเบียบข้อบังคับที่มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยกำหนด รวบรวมและประสานงานด้านข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับการเรียนการสอนตลอดจนบริการและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสารสนเทศทางด้านการศึกษแก่นิสิตและอาจารย์ผู้สอน โดยการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการด้านงานทะเบียนของวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยและเพจ Facebook ของงานทะเบียนและวัดผล รวมทั้งการใช้สารสนเทศการลงทะเบียนผ่านระบบทะเบียนออนไลน์เพื่อให้บริการนักศึกษาด้านการลงทะเบียน การตรวจสอบสถานะภาพและผลการเรียน เพื่อความสะดวกรวดเร็วรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและเชื่อมโยงข้อมูลการจัดการเรียนการสอนของนิสิตกับอาจารย์ผู้สอน งานทะเบียนและวัดผลจึงมีความสำคัญในการให้บริการด้านการศึกษา

จากการให้บริการดังกล่าว กลุ่มงานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยได้ค้นพบปัญหาในการให้บริการนิสิต มีปัญหาลงทะเบียนไม่เป็นไปตามกำหนดเวลาปฏิทินการศึกษา การยื่นคำร้องขอทะเบียนล่าช้า ไม่ทราบระยะเวลาการเพิกถอนรายวิชา ระยะเวลาประเมินอาจารย์ผู้สอน ระยะเวลาการเปิดภาคการเรียนการสอนและการปิดภาคการเรียนการสอน รวมทั้งระยะเวลาการจัดสอบปลายภาค จากปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบมาจากการที่นิสิตไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ตลอดเวลา เนื่องจากข้อจำกัดของการแจ้งข่าวผ่านเว็บไซต์ และเพจ Facebook นิสิตต้องเข้ามาเปิดอ่านข้อมูลเอง จึงอาจพลาดข่าวสารที่สำคัญ หรือไม่ทันต่อเหตุการณ์ คณะผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการสร้างแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนขึ้นมาใช้สำหรับการแจ้งข่าวสารงานทะเบียนและวัดผลภายในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราชมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อแจ้งข่าวให้นิสิตผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน เนื่องจากสามารถแจ้งข่าวสารถึงผู้ใช้งานได้โดยไม่จำกัดจำนวนและไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยอาศัยการทำงานของกูเกิลคลาวด์เมจเซจ ทำให้แอปพลิเคชันสามารถแจ้งเตือนแบบพุชไปยังอุปกรณ์สมาร์ตโฟนของนิสิตได้ นิสิตสามารถรับข้อความผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนที่ต้องการรับข่าวสาร เมื่อมีข่าวสารแจ้งไปยังผู้รับ ระบบจะทำการแจ้งเตือนทันทีโดยไม่ต้องรอการร้องขอข้อมูลจากผู้ใช้ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการรับรู้ข่าวสารไม่พลาดข่าวสารที่สำคัญ

การแสวงหาความรู้ด้วยตนเองตลอดเวลา จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ต้องมีการสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นในตัวตนของทุกคน นอกจากนี้ยังพบว่า มีข้อคิดเห็นของ วิจารณ์ พานิช (๒๕๔๖) กล่าวว่าไว้ว่า ปัญหาหลักของมหาวิทยาลัยไทยในปัจจุบันในความเห็นของผู้เขียน อยู่ที่มหาวิทยาลัยไม่สามารถใช้ศักยภาพของตน หรือกล่าวให้ชัดยิ่งขึ้น ศักยภาพของคณมหาวิทยาลัย ให้เกิดผลสูงส่งต่อสังคมได้

^๓ จริยา ปันทังกูร, “แนวทางการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”, วารสารวิชาการธรรมพจน์, ๑๕๑, (เมษายน ๒๕๕๘): หน้า ๕๕-๖๓.

มหาวิทยาลัยในปัจจุบันทำได้แต่งานง่ายๆ ไม่สามารถทำงานยากๆ ที่มีผลเชิงสร้างสรรค์สูงส่งต่อสังคมได้ ทั้งๆ ที่มหาวิทยาลัยไทยมีศักยภาพที่จะทำได้ เพราะมีคนดีและคนมีสมองดีฉลาดเฉลียวอยู่เป็นจำนวนมาก ต้นเหตุของความอ่อนแอดังกล่าวที่สำคัญที่สุดอยู่ที่วัฒนธรรมองค์กร หรือพฤติกรรมในการทำงานของชาวมหาวิทยาลัย ซึ่งมีลักษณะเป็นปัจเจกสูงทำงานแบบตัวใครตัวมันหน่วยงานใครหน่วยงานมัน ขาดการใช้พลังทวีคูณ (Synergy) ในการทำงานเป็นการทำงานภายใต้วิสัยทัศน์ หรือกระบวนการที่เน้นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linear Relationship) ซึ่งเป็นกระบวนการที่เก่าแก่ในกระบวนการใหม่ของการทำงานหรือบริหารงาน เน้นมุมมองแบบความสัมพันธ์ที่ซับซ้อน (Complex Adaptive System) ที่ใช้ทั้งพลังสร้างสรรค์เชิงปัจเจก และพลังสร้างสรรค์รวมหมู่ในยุคโลกไร้พรมแดน ระบบข้อมูลข่าวสารจากส่วนต่างๆ ของโลกสามารถเชื่อมต่อกันได้ภายในระยะเวลาอันสั้น ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรงต่อการขยายพรมแดน ความรู้ลักษณะการ ถ่ายทอดความรู้และการเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกสถาบันการศึกษา จึงมีการปรับเปลี่ยนไปตามความก้าวหน้าของระบบข่าวสาร กล่าวคือ ผู้สอนจะมุ่งให้ผู้เรียนได้ศึกษาวิธีการเรียนรู้ และสามารถที่จะพัฒนาองค์ความรู้ต่างๆ ได้ด้วยตนเองมากกว่าเน้นเรื่องความรู้ความเข้าใจในเนื้อหา ซึ่งกลไกการปลูกฝังระบบการเรียนรู้และการใฝ่รู้ตลอดชีวิตนี้ จะส่งผลต่อพัฒนาการชีวิตของมนุษย์ทุกด้านในปัจจุบันการบริหารงานขององค์กรหน่วยงานและสถาบันต่างๆ มีความชัดเจนในการนำระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิตมาเสริมสร้างความแข็งแกร่งด้านการบริหารมากขึ้น โดยเฉพาะการปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้บริหาร และผู้บังคับบัญชา จากการมอบหมายงานแบบเบ็ดเสร็จให้แก่สมาชิกขององค์กรหน่วยงานและสถาบันรับไปดำเนินการมาเป็นการสนับสนุน และสร้างแรงจูงใจให้พวกเขามีความใฝ่รู้ และสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองเพื่อนำองค์กร หน่วยงานและสถาบันของตนเองไปสู่ความสำเร็จตามปณิธานที่ตั้งไว้^๔

การจัดการความรู้ลงบนระบบ Web Application นับเป็นอีกนวัตกรรมทางการศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ ต่อผู้เรียน การเข้าถึงบทเรียนได้ทุกที่ทุกเวลาก็เป็นสิ่งที่ตอบโจทย์การยุคสมัยในปัจจุบัน เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึง นับตั้งแต่การคิดค้นอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ เทคโนโลยี Web Application (เว็บแอปพลิเคชัน) สามารถตอบสนองผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี ตัวโปรแกรมของ Web Application จะถูกติดตั้งไว้ที่ Server คอยให้บริการกับ Client และที่ Client ก็ไม่ต้องติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติมสามารถใช้โปรแกรมประเภท Brower ที่ติดมากับ OS ใช้งานได้ทันที อย่าง Internet Explorer หรือโปรแกรมฟรีได้แก่ Firefox, Google Chrome ซึ่งกำลังเป็นที่นิยมเป็นอย่างมาก ด้วยความสามารถของ Brower ที่หลากหลาย ทำให้ไม่จำกัดว่าเครื่องที่ใช้เป็น OS อะไร หรืออุปกรณ์อะไร อย่างอุปกรณ์ Touchpad หรือ Smartphone ก็สามารถเรียกใช้งานได้ ลดข้อจำกัดเรื่องสถานที่ใช้งานอีกด้วย เทคโนโลยีการสื่อสารไร้สายผ่านเครื่องมือสื่อสารแบบพกพา ได้แก่ Touchpad หรือ Smartphone มีพัฒนาการอย่างรวดเร็วและได้รับความนิยมมาก เพราะเป็นการสื่อสารแบบจอสัมผัส (Touch-Screen Media) ทำให้พกพาสะดวก ใช้งานง่าย ผู้ใช้ไม่ต้องแบกน้ำหนักของเครื่องมือสื่อสารเหมือนเดิม เมื่อมีเทคโนโลยีสื่อสารไร้สายความเร็วสูงรองรับก็ยิ่งทำให้ผู้ใช้สามารถสื่อสารได้ทุกที่ทุก

^๔ จันทรจิรา ขุนวงศ์, “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษา ระดับอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่”, **การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๖).

เวลา และในหลายๆ โอกาสมากยิ่งขึ้น ประเภทของโมบายแอปพลิเคชัน (Mobile application) ที่มีมากมายบนสมาร์ทโฟน และ สมาร์ทแท็บเล็ต ยิ่งทำให้ผู้ใช้สามารถทำการสื่อสารไร้สายรูปแบบต่างๆ ได้คล่องตัวยิ่งขึ้น เช่น ผู้ใช้สามารถส่งอีเมล ค้นหาสถานที่ ถ่ายรูป เล่นเกม ดูดวง ตรวจสอบการจราจร และพูดคุยในเครือข่ายสังคมออนไลน์สลับกลับไปมาได้อย่างรวดเร็ว ปรากฏการณ์การใช้เทคโนโลยี การสื่อสารไร้สายผ่าน เครื่องมือสื่อสารแบบพกพาเหล่านี้ เป็นที่มาของการวิจัย ที่จะจัดการความรู้ ผ่านทางระบบ Web Application ให้ตอบสนองของผู้ใช้และสังคมปัจจุบันจากที่มาและความสำคัญที่กล่าวข้างต้นจะเห็นว่า คุณสมบัติที่อยู่ในโทรศัพท์เคลื่อนที่นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ทางการศึกษา ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการสร้างเว็บแอปพลิเคชันการจัดการความรู้ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพราะ การสื่อสารทางโทรศัพท์ที่ปัจจุบันได้ถูกพัฒนาขึ้นอย่างไม่หยุดยั้งแต่มีการนำมาใช้ในการศึกษาของประเทศไทยน้อย ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะนำโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งเป็นสิ่งที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน มาใช้เป็นเครื่องมืออีกชนิดหนึ่งเพื่อการเรียนรู้อย่างไม่จำกัดเวลาและสถานที่

๑.๒ วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อสร้างแอปพลิเคชันข้อมูลข่าวสารและส่งข้อมูลการแจ้งเตือนงานทะเบียนจากกูเกิลคลาวด์เมจเสกสู่อุปกรณ์สมาร์ทโฟนบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์

๑.๒.๒ เพื่อทดลองใช้แอปพลิเคชันการแจ้งเตือนงานทะเบียนกับนิสิตวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๑.๒.๓ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการใช้งานแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ในการรับข้อมูลแจ้งเตือนงานทะเบียนของวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๑.๓ ขอบเขตของโครงการวิจัย

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาข้อมูลปัญหาการรับรู้ข่าวสารงานทะเบียนและวัดผลและความต้องการในการใช้งานแอปพลิเคชันจากนิสิตในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช นำผลที่ได้มาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างแอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน มีการทดลองการใช้งาน ประเมินผลโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจจากผู้ใช้

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง / ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ขอบเขตด้านพื้นที่ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง นิสิตที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรีทั้งหมด ภายในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๑.๓.๓ ขอบเขตเวลา

ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๐-๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านพื้นที่

นิสิตที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรีทั้งหมด ภายในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ตำบลบึงพระ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

๑.๔.๑ Register Reminder หมายถึง การแจ้งเตือนความจำเกี่ยวกับงานทะเบียน

๑.๔.๒ แอปพลิเคชัน หมายถึง โปรแกรมที่อำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ที่ออกแบบมาสำหรับ Mobile (โมบาย) Tablet (แท็บเล็ต) หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ ที่เรารู้จักกัน ซึ่งในแต่ละระบบปฏิบัติการจะมีผู้พัฒนาแอปพลิเคชันขึ้นมามากมายเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งจะมีให้ดาวน์โหลด

๑.๔.๓ การให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการมาใช้บริการงานทะเบียน

๑.๔.๔ งานทะเบียน หมายถึง การให้บริการนิสิต เกี่ยวกับการลงทะเบียน การเข้าไปดูเวลาปฏิทินการศึกษา การยื่นคำร้องขอทะเบียนล่าช้า ระยะเวลาการเพิกถอนรายวิชา ระยะเวลาประเมินอาจารย์ผู้สอน ระยะเวลาการเปิดภาคการเรียนการสอนและการปิดภาคการเรียนการสอน รวมทั้งระยะเวลาการจัดสอบปลายภาค และติดตามผลการศึกษา

๑.๕ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๖.๑. ช่วยให้ผู้สามารถส่งข้อความไปยังโทรศัพท์สมาร์ตโฟนระบบแอนดรอยด์ที่ต้องการได้

๑.๖.๒ ช่วยให้ผู้สามารถรับข้อความได้ทันทีโดยไม่ต้องมีการร้องขอผ่านเครือข่าย

๑.๖.๓ ช่วยให้มีช่องทางในการส่งข้อความเพื่อติดต่อสื่อสารหรือส่งข้อมูลไปยังอุปกรณ์ที่ต้องการได้อีกช่องทางหนึ่ง

๑.๖.๔ ช่วยให้ผู้ไม่พลาดการติดต่อที่เร่งด่วนจากการที่สามารถรับรู้ได้ทันทีว่ามีข้อความใหม่

บทที่ ๒

ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “Register Reminder: แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน” ผู้วิจัยได้ ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับซอฟต์แวร์
- ๒.๒ การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์บนแอนดรอยด์
- ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับงานทะเบียน
- ๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๕ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- ๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- ๒.๗ แนวคิดด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- ๒.๘ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ๒.๙ แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
- ๒.๑๐ ข้อมูลพื้นที่การวิจัย
- ๒.๑๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๑๒ กรอบแนวความคิด

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับซอฟต์แวร์

กูเกิลแอนดรอยด์ แอนดรอยด์ (Android) นั้นเป็นซอฟต์แวร์ที่มีโครงสร้างแบบเรียงทับซ้อน (Stack) ซึ่งจะรวมเอาระบบปฏิบัติการมิดเดิลแวร์ (Middle Ware) และโปรแกรมประยุกต์ที่สำคัญเข้าไว้ด้วยกันเพื่อให้ทำงานบนอุปกรณ์พกพาเคลื่อนที่โดยเฉพาะ เช่น โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น การทำงานของแอนดรอยด์มีพื้นฐานอยู่บนระบบใจกลางลินุกซ์ (Linux Kernel) ซึ่งใช้แอนดรอยด์เอสดีเค (Software Development Kit) นั้นเป็นเครื่องมือสำหรับในการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์บนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์โดยจะใช้ภาษาจาวา (Java) ในการพัฒนาและเขียนควบคุมอุปกรณ์ต่างๆ ผ่านทางคลังจาวา (Java Library) ที่ทางกูเกิลพัฒนาขึ้นโดยเฉพาะ โปรแกรมต่างๆ ที่ประมวลผลบนกูเกิลแอนดรอยด์สามารถเขียนได้ด้วยภาษาซี (C Language) และภาษาอื่นๆ แอนดรอยด์เริ่มพัฒนาโดยบริษัทแอนดรอยด์และต่อมาได้ผนวกเข้ากับบริษัทกูเกิลในเดือนพฤศจิกายนปีพุทธศักราช ๒๕๕๐ ได้มีการร่วมมือกันระหว่างบริษัทชั้นนำมากกว่า ๓๓ บริษัทเพื่อพัฒนาระบบแอนดรอยด์ทั้งบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์โทรเคลื่อนที่ชั้นนำมากมาย บริษัทซอฟต์แวร์และบริษัทเอกชนต่างๆ โดยใช้ชื่อกลุ่มว่า โอเอชเอ (OHA : Open Handset Alliance) ทั้งนี้ในกลุ่มโอเอชเอ ได้ร่วมมือกันพัฒนามาตรฐานสำหรับการพัฒนาซอฟต์แวร์ระบบเปิด (Open System) หรือ รหัสเปิด (Open Source) โดยมีลิขสิทธิ์ตามอาปาเซ่รุ่นที่สอง (Apache Version ๒)

ประเภทของระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์

เนื่องจากระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์เป็นซอฟต์แวร์ระบบเปิด จึงอนุญาตให้นักพัฒนาหรือผู้ที่สนใจสามารถดาวน์โหลดรหัสต้นฉบับ (Source Code) ได้ ซึ่งทำให้มีผู้พัฒนาจากหลายๆ ฝ่ายนำรหัสต้นฉบับมาปรับแต่งและพัฒนาสร้างโปรแกรมประยุกต์บนระบบแอนดรอยด์ในแบบฉบับของตนเองมากขึ้น โดยสามารถแบ่งประเภทของระบบแอนดรอยด์ออกเป็นกลุ่มๆ ได้ ๓ ประเภทดังต่อไปนี้

๑. เอโอเอสพี (AOSP : Android Open Source Project) เป็นระบบแอนดรอยด์ประเภทแรกที่ทางบริษัทกูเกิลเปิดให้สามารถนำรหัสต้นฉบับ (Source Code) ไปติดตั้งและใช้งานในอุปกรณ์ต่างๆ ได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

๒. โอเอชเอ็ม (OHM : Open Handset Mobile) เป็นแอนดรอยด์ที่ได้รับการพัฒนาร่วมกับกลุ่มโอเอชเอ (OHA : Open Handset Alliance) ซึ่งบริษัทเหล่านี้จะพัฒนาระบบแอนดรอยด์ในแบบฉบับของตนเอง โดยมีรูปแบบการแสดงผล และฟังก์ชันการใช้งานที่แตกต่างกัน รวมไปถึงอาจจะมีความเป็นเอกลักษณ์และรูปแบบการใช้งานเป็นของแต่ละบริษัทอยากได้ และโปรแกรมแอนดรอยด์ประเภทนี้ก็จะได้รับสิทธิบริการเสริมต่างๆ จาก กูเกิลหรือที่เรียกว่า จีเอสเอ็ม (GMS : Google Mobile Service) ซึ่งเป็นบริการเสริมที่ทำให้ระบบแอนดรอยด์นั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้นนั่นเอง

๓. คูกี้กิ้ง (Cooking) หรือ การปรับแต่ง (Customize) ซึ่งในแบบระบบแอนดรอยด์ที่นักพัฒนาได้นำเอารหัสต้นฉบับ (Source Code) จากแหล่งต่างๆ มาปรับแต่งให้อยู่ในแบบฉบับของตนเอง ซึ่งการพัฒนานั้นจะต้องปล่อยสิทธิ์ในการใช้งานอุปกรณ์ (Unlock) เสียก่อนจึงจะสามารถติดตั้งได้ ทั้งนี้ระบบแอนดรอยด์ประเภทนี้ถือได้ว่าเป็นประเภทที่มีความสามารถสูงที่สุด เนื่องจากจะได้รับการปรับแต่งขีดความสามารถต่างๆ ให้มีความเข้ากันได้กับอุปกรณ์นั้นๆ จากผู้ใช้งานจริง แต่อย่างไรก็ตามการที่ระบบแอนดรอยด์ของแต่ละผู้ผลิตจะได้รับบริการจากกูเกิลแม่ข่ายเคลื่อนที่ (GMS : Google Mobile Server) นั้น ผู้ผลิตจะต้องทดสอบระบบและขออนุญาตกับทางของกูเกิลเสียก่อนจึงจะสามารถนำเครื่องออกสู่ตลาดได้

๒.๒ การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์บนแอนดรอยด์

ในการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์บนแอนดรอยด์นั้นมีคลัง (Library) สำหรับใช้งานมากมายที่อำนวยความสะดวกให้แก่ นักพัฒนา คลังสำหรับใช้ในการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์จะมีโครงสร้างเป็นมาตรฐาน ภายในคลังนั้นจะมีรหัสที่นำกลับมาใช้ได้ (Reusable) อยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งจะทำให้ นักพัฒนาประหยัดเวลาในการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ ได้อย่างมาก เนื่องจากไม่มีความจำเป็นต้องเขียนรหัสเดิมซ้ำๆ อีก เมื่อมีการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ใหม่หรือโปรแกรมประยุกต์ที่มีฟังก์ชันการทำงานที่คล้ายคลึงกัน ดังนั้นคลังนี้จะทำหน้าที่หลักคือ การนำกลับมาใช้หรือพัฒนาต่อยอดการทำงานหลักให้ดีขึ้นนั่นเอง ขอยกตัวอย่างเฉพาะคลังที่น่าสนใจ ดังนี้

๑. เครื่องจักรเสมือนดัลวิค (Dalvik Virtual Machine) เป็นส่วนของการสร้างเครื่องจำลองแบบเสมือนที่มีการออกแบบให้เหมาะสมกับอุปกรณ์เคลื่อนที่หรืออุปกรณ์มือถือ

๒. เบร่าวเซอร์ประสาน (Integrated Browser) เป็นการผนวกเข้ากับเว็บเบราว์เซอร์เข้าไว้กับแอนดรอยด์ทั้งนี้มีพื้นฐานมาจากซอฟต์แวร์เว็บคิต (WebKit)

๓. ส่วนสนับสนุนการทำงานแบบกราฟิก ๒ มิติ และ ๓ มิติ ด้วยเครื่องมือโอเพ่นจีแอล (OpenGL)

๔. ส่วนสนับสนุนการทำงานสำหรับการจัดเก็บฐานข้อมูล

๕. ส่วนสนับสนุนการทำงานแบบสื่อประสม หรือมัลติมีเดีย

๖. ส่วนรองรับการทำงานบนระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบจีเอสเอ็ม (GSM : Global System for Mobile Communications)

๗. ส่วนรองรับการทำงานกับบลูทูธ เอดจ์ (EDGE : Enhanced Data rates for GSM Evolution) สามจี และ วายฟาย

๘. ส่วนสนับสนุนการทำงานของระบบกล้องถ่ายรูป ระบบกำหนดตำแหน่งบนโลก หรือจีพีเอส (GPS : Global Positioning System) เข็มทิศดิจิทัล และการวัดความเอียงของเครื่อง

๙. ส่วนสนับสนุนฟังก์ชันต่างๆ ที่ช่วยในการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ เช่น โปรแกรมจำลองเครื่อง(Emulator) เครื่องมือแก้จุดบกพร่อง (Debugging Tools) หน่วยข้อมูลโปรไฟล์ของหน่วยความจำและประสิทธิภาพการทำงาน(Memory and Performance Profiling) และ ส่วนเสริมสำหรับเครื่องมือพัฒนา

ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์

ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ คือ ระบบปฏิบัติการ (OS) หรือแพลตฟอร์ม (Platform) ที่จะใช้ ควบคุมการทำงานบนอุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ สำหรับโทรศัพท์มือถือและอุปกรณ์พกพา โดยมี กูเกิล อิงก์ ที-โมบาย เอชทีซี ควอลคอมม์ โมโตโรลา และบริษัทชั้นนำอีกมากมายร่วมพัฒนา โปรเจกต์ แอน ดรอยด์ ผ่านกลุ่มพันธมิตรเครื่องมือสื่อสารระบบเปิด (Open Handset Alliance) ซึ่งเป็นกลุ่มพันธมิตร ชั่น ระดับนานาชาติด้านเทคโนโลยีและเครื่องมือสื่อสารเคลื่อนที่ ซึ่งแอนดรอยด์ ประกอบด้วย ระบบปฏิบัติการไลบรารี (Library) เฟรมเวิร์ค (Framework) และซอฟต์แวร์ (Software) อื่นๆ ที่จำเป็น ที่จะต้องใช้ในส่วนของการพัฒนา ซึ่งเทียบเท่ากับ Windows Moble, Palm OS, Symbian, OpenMoko และ Maemo ของโนเกีย โดยใช้องค์ประกอบที่เป็นโอเพนซอร์สหลายอย่าง เช่น Linux Kernel, SSL, OpenGL, FreeType, SQLite, WebKit และเขียนไลบรารี เฟรมเวิร์คของตัวเองเพิ่มเติม ซึ่งทั้งหมดจะ โอเพนซอร์ส

๑. องค์ประกอบของแอนดรอยด์แอปพลิเคชันมีอยู่ ๔ ประเภท ดังนี้

๑.๑ Activity (User Interface) คือ สิ่งที่ใช้ในการแสดงผลออกมาเพื่อให้ผู้ใช้งานได้เห็น และได้ใช้งาน โดยในแต่ละแอปพลิเคชันนั้น อาจจะมี activity เดียว หรือหลายๆ activity ก็ได้ หรือ อาจจะไม่ Activity เลยก็ได้ และสิ่งที่อยู่ใน Activity นั้นจะเรียกว่า view ซึ่งก็มีอยู่ในหลายรูปแบบ เช่น buttons, text fields, scroll bars, menu items, check boxes และอื่นๆ

๑.๒ Service (Service Provider) คือ สิ่งที่ไม่มีส่วนของการแสดงผลแต่ถูกเรียกว่ารันอยู่ ในลักษณะของ Background Process โดย Service นั้นอาจจะมีภาระทำอะไรบางอย่าง เช่น ติดต่อ รับส่งข้อมูลผ่านเครือข่าย หรือคำนวณค่าต่างๆ แล้วก็ทำการส่งผลลัพธ์นั้นไปแสดงยัง Activity

๑.๓ Broadcast receiver (Data Provider) คือ ตัวที่ใช้สำหรับคอยรับ และตอบสนอง ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เช่น เมื่อแบตเตอรี่ต่ำ ผู้ใช้ทำการเปลี่ยนภาษา มีการโทรออก มีข้อความเข้า และอื่นๆ ถึงแม้ Broadcast receiver จะไม่มีส่วนของการแสดงผล แต่มันก็สามารถที่จะเรียก Activity ขึ้นมาแสดงผลให้ผู้ใช้ได้ หรืออาจจะใช้สิ่งที่เรียกว่า Notification Manager ซึ่งจะ เป็นตัวที่แจ้งเตือนใน รูปแบบของ การสั่น การแสดงไฟกระพริบที่หน้าจอหรือการส่งเสียงออกมา โดยจะมี Icon ที่แสดงอยู่บน Status Bar เพื่อให้ผู้ใช้กดเข้าไปเปิดดูเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

๑.๔ Content Provider (System Event Listener) คือ กลุ่มของข้อมูลที่สร้างขึ้น จาก แอปพลิเคชัน เพื่อให้แอปพลิเคชันอื่นๆ ได้นำไปใช้ โดยการจัดเก็บข้อมูลของ Content provider นั้นจะ อยู่ในลักษณะของไฟล์ฐานข้อมูล SQLite และอื่นๆ โดยการจัดเก็บข้อมูลของ Content provider นั้นจะ อยู่ในลักษณะของ ไฟล์ ฐานข้อมูล SQLite และอื่นๆ ตัวอย่าง แอปพลิเคชันที่ใช้งาน Content Provider ที่เห็นชัดเจนที่สุดคือโปรแกรม Contacts ที่แสดงรายชื่อ ใน Contacts ของเรานั้นเอง

๒. สถาปัตยกรรมของแอนดรอยด์

๒.๑ แอปพลิเคชัน (Applications) อุปกรณ์พกพาที่ติดตั้งแอนดรอยด์ นั้นจะมาพร้อม โปรแกรมหลักที่ไว้ใช้งานทั่วไป เช่น โปรแกรมรับส่งอีเมล SMS ปฏิทิน แผนที่ Browser (ใช้ WebKit เป็น Engine) เครื่องมือจัดการสมุดโทรศัพท์ และโปรแกรมหลักอื่นๆ

๒.๒ แอปพลิเคชัน เฟรมเวิร์ค (Application Framework) นักพัฒนาสามารถพัฒนา โปรแกรมบน Android โดยใช้ภาษา Java ผ่านทาง API (Application Programming Interface) โดย สามารถเข้าถึงระบบและข้อมูลต่างๆ ที่อยู่บน Android ดังนี้

๒.๒.๑ Views ประกอบด้วย UI ชนิดต่างๆ ที่ใช้ในการพัฒนาโปรแกรม เช่น Lists, Grids, Text Boxes, Buttons รวมไปถึง Event และเว็บเบราว์เซอร์

๒.๒.๒ Content Provider โปรแกรมที่พัฒนาบนแอนดรอยด์จะสามารถส่ง ข้อมูลถึงกัน ผ่านทาง Content Provider เช่น เราสามารถพัฒนาโปรแกรมเพื่อไปดึงข้อมูลรายชื่อที่ อยู่ใน Contacts ได้

๒.๒.๓ Resource Manager เป็นตัวจัดการเรื่องรูปภาพ, Localized strings และ ข้อมูลอื่นๆ ที่นอกเหนือจาก Code ของโปรแกรม

๒.๒.๔ Activity Manager นักพัฒนาสามารถสร้าง Custom Alert และส่งไป แสดงผล ที่ Status Bar โดยผ่าน Activity Manager

๒.๓ ชุดพัฒนา (Libraries) แอนดรอยด์ยังประกอบด้วยชุดพัฒนาของ C/C++ อื่นๆ ที่ สามารถใช้งานผ่านทาง API ของเฟรมเวิร์คที่ Android ได้จัดไว้ให้ (API เป็นภาษา Java)

๒.๓.๑ System C Library โลบารี่มาตรฐานของ C (C system library) ปรับปรุง พิเศษสำหรับอุปกรณ์ที่รันบน Linux

๒.๓.๒ Media Library โดย Android สนับสนุนการใช้งานไฟล์ฟอร์แมตต่างๆ เช่น MPEG๔, H.๒๖๔, MP๓, AAC, AMR, JPG และ JPEG

๒.๓.๓ Surface Manager เป็นตัวจัดการระบบแสดงผล และควบคุมบนจอภาพ

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับงานทะเบียน

งานทะเบียนหมายถึงกระบวนการเก็บข้อมูลประวัติส่วนตัวประวัติการศึกษาสถานภาพทางการศึกษาการจบการศึกษาทะเบียนหลักสูตรที่จัดการเรียนการสอนในโรงเรียนทะเบียนรายวิชางานทะเบียนเป็นงานที่ส่งเสริมงานด้านวิชาการและจัดเป็นงานที่ทำให้ระบบการจัดการเรียนการสอนสามารถดำเนินการลุล่วงไปได้ด้วยดีในสถานศึกษาหลายแห่งจัดงานฝ่ายทะเบียนเป็นงานด้านบริการการศึกษาแต่ก็มีหลายแห่งที่ถือว่าเป็นงานของฝ่ายวิชาการเพราะงานทะเบียนจะมีงานตั้งแต่การเริ่มรับสมัครผู้ที่เข้าศึกษาในสถานศึกษาจนสำเร็จการศึกษางานฝ่ายทะเบียนจึงเป็นงานที่มีกระบวนการทำงานที่ต่อเนื่องและสอดคล้องกับงานวิชาการ^๑

หน้าที่และความรับผิดชอบของหัวหน้าฝ่ายทะเบียน

บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานฝ่ายทะเบียนในสถานศึกษานั้นสถานศึกษาบางแห่งมีเจ้าหน้าที่เฉพาะที่จะปฏิบัติงานในด้านนี้หัวหน้างานทะเบียนมีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

๑. จัดหาแบบพิมพ์ต่างๆที่ใช้ในงานทะเบียน
๒. ดำเนินการเกี่ยวกับการรับสมัครนักเรียนนักศึกษาการตรวจหลักฐานต่างๆ
๓. ดำเนินการขึ้นทะเบียนเป็นนักเรียนนักศึกษา
๔. ดำเนินการให้มีการลงทะเบียนรายวิชาลงทะเบียนภายหลังการขอพักการเรียนและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ
๕. ประสานกับเจ้าหน้าที่การเงิน อาจารย์ที่ปรึกษา ครูผู้สอนและผู้ที่เกี่ยวข้อง
๖. ทำบัตรประจำตัวนักเรียนนักศึกษา
๗. ตรวจสอบรายชื่อนักเรียนนักศึกษาที่มีสิทธิ์สอบที่ต้องการสอบแก้ตัวสอบซ่อมเสริมสอบปรับพื้นฐานการพ้นสภาพนักเรียนนักศึกษาเพื่อรายงานให้ผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ
๘. รับผลการประเมินผลการเรียนประจำภาคเรียนซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาพิจารณาเห็นชอบแล้วบันทึกลงในทะเบียนแสดงผลการเรียน
๙. ให้บริการเกี่ยวกับการออกเอกสารหลักฐานทางการเรียนเช่นการออกกระเปาะแสดงผลการเรียนใบรับรองผลการเรียน
๑๐. ดำเนินการเกี่ยวกับการออกประกาศนียบัตร
๑๑. รับและดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องต่างๆของนักเรียนนักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนเช่นการลาออกการพักการเรียนการโอนย้ายการเรียนภาคฤดูร้อนการขอเปลี่ยนชื่อตัวชื่อ – สกุลวันเดือนปีเกิด
๑๒. ส่งแผนสำรวจและรายงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนรวมทั้งรายงานการเรียนของผู้สำเร็จการศึกษา
๑๓. จัดระเบียบและระบบการจัดเก็บรักษาเอกสารและหลักฐานการลงทะเบียนและเอกสารอื่นๆตามความจำเป็นที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน

^๑ นฤชา ดุจจันทน์, “ความรู้เรื่องงานทะเบียนนักเรียน”, ๒๕๕๒. <<https://www.gotoknow.org/posts/352021>>, ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๑.

๑๔.พิจารณาเสนอผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อทำลายเอกสารของงานทะเบียนที่เห็นว่าหมดความจำเป็นที่จะต้องเก็บเป็นหลักฐานแล้ว

๑๕. ดูแลบำรุงรักษาและรับผิดชอบทรัพย์สินของสถานศึกษาที่ได้รับมอบหมาย

๑๖.เสนอโครงการและรายงานการปฏิบัติงานในหน้าที่ตามลำดับชั้น

ขอบเขตและลักษณะทะเบียน

งานของฝ่ายทะเบียนในสถานศึกษาเป็นงานที่อยู่ในงานบริหารด้านวิชาการแก่นักเรียน นักศึกษาในด้านการจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปตามหลักสูตรงานฝ่ายทะเบียนจะมีขอบเขตตั้งแต่การประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักเรียนนักศึกษาและอำนวยความสะดวกในระหว่างศึกษาอยู่ตลอดจนสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรโดยเหตุนี้งานทะเบียนจึงครอบคลุมงานต่อไปนี้

๑.การดำเนินการเกี่ยวกับการรับนักเรียนนักศึกษาการตรวจสอบหลักฐานการรับสมัคร

๒.การดำเนินการเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนนักเรียนนักศึกษาการลงทะเบียนการเพิ่มและลดวิชาเรียน

๓.การจัดทำหลักฐานของนักเรียนนักศึกษาเช่นทะเบียนประวัติบัตรประจำตัว

๔.ตรวจสอบเกี่ยวกับการเรียนการสอนของนักเรียนนักศึกษา

๕.รับผลทะเบียนและบันทึกผลการเรียน

๖.การให้บริการเกี่ยวกับการออกหลักฐานในการเรียน

๗.การรับคำร้องของนักเรียนนักศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวกับงานทะเบียนเช่นการลาออกการพักการเรียนการโอนย้ายการเรียนภาคฤดูร้อนตลอดจนการขอเปลี่ยนหรือแก้ไขชื่อสกุลและวันเดือนปีเกิด

สรุปงานฝ่ายทะเบียนเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับงานวิชาการและการบริการการศึกษาโดยมีขอบเขตงานตั้งแต่การรับนักเรียนนักศึกษาการทำประวัตินักเรียนนักศึกษาการลงทะเบียนเรียนการจัดทำเอกสารหลักฐานการเรียนการออกเอกสารหลักฐานการเรียนการเทียบโอนผลการเรียนการตรวจสอบและรับรองคุณวุฒิทางการเรียนการจัดทำรายงานผลการเรียนเพื่อให้บริการแก่ผู้ที่กำลังศึกษาและสำเร็จการศึกษาไปแล้ว

๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการให้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้ การให้บริการ สรุปได้ดังนี้^๒

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (๒๕๔๒, หน้า ๑๓) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการการให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ^๓

เลื่อมใส ใจแจ้ง (๒๕๔๖, หน้า ๓๑ - ๓๔) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่างๆ ในโอกาสหน้าต่อไป^๔

นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้อง มี

^๒ สุนันทา ทวีผล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหา ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย (สคช.)”, **ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๐), หน้า ๓.

^๓ สมิต สัจฉกร, **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**, (กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน, ๒๕๔๒), หน้า ๑๘.

^๔ เลื่อมใส ใจแจ้ง, **สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย**, (กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์, ๒๕๔๖), หน้า ๓๑ - ๓๔.

การปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าว ด้วยโดยยึดหลักบริการ ดังนี้

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

๑. เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
๒. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
๓. เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
๔. เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

๑. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
๒. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
๓. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
๔. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
๕. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
๖. มีความริเริ่มสร้างสรรค์
๗. ทำงานเป็นทีม
๘. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
๑๐. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
๑๑. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ

หลักการบริการเป็นเลิศ

๑. ยิ้มแย้มแจ่มใส
๒. เต็มใจบริการ
๓. ทำงานฉับไว
๔. ปราศรัยไพเราะ
๕. เหมาะสมโอกาส
๖. ไม่ขาดน้ำใจ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

๑. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
๒. พุดจาไพเราะอ่อนหวาน
๓. ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
๔. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
๕. หลีกเลียงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลียงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
๖. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
๗. หลีกเลียงการโต้แย้งฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
๘. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
๙. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
๑๐. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้

๑๑. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
๑๒. แสดงให้ปรากฏชัดสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
๑๓. ยกย่องผู้มาติดต่อ

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

๑. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
๒. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
๓. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
๔. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
๕. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
๖. ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
๗. ต้อนรับด้วยความอดทน
๘. ต้อนรับด้วยความเพียร
๙. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
๑๐. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็น การพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะ ให้ประชาชนได้รับการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้ บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความ เสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐทำให้เกิด ความพึงพอใจสูงสุด

หลักการที่ดีของงานบริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลายๆ ด้าน

จรัส สุวรรณมาลา กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ ในการกำหนดคุณภาพของการบริการ ดังนี้

๑. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะ บริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ
๒. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของ ผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ
๓. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาส ให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่าง ทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น
๔. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมี ลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

๔.๑ ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่างๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ - รับบริการเพียงจุดเดียว (One - Stop Service)

๔.๒ ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

๔.๓ ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

๕. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

๖. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบ การจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป^๕

ปรัชญา เวสารัชช์ กล่าวถึง การให้บริการสรุปได้ ดังนี้

๑. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด

๒. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกันจะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม

๓. อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแล และพบปะด้วยตนเองและสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้

๔. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพักผ่อน รับประทานอาหาร แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด

๕. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำมีขั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม

๖. เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ^๖

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยคำนึงถึงความสะดวกคล่องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความ

^๕ จรัส สุวรรณมาลา, สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่อนาคต, (กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๙), หน้า ๑๔-๑๕.

^๖ ปรัชญา เวสารัชช์, องค์การกับลูกจ้าง, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๓), หน้า ๑๕.

เสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่องในการศึกษาครั้งนี้ได้ยึด การให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่พนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ สาธารณะ

วิธีการบริการประทับใจ

เมื่อพิจารณาถึงวิธีการบริการประทับใจ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช ได้กล่าวเกี่ยวกับบริการประทับใจว่า คำว่า ประทับ หมายถึง การติด ยึดแน่น หรือฝังประทับใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของคนเรา

บริการประทับใจจึงหมายถึง บริการที่ผู้รับเกิดความรู้สึกบางอย่างที่ฝังแน่น ยากที่จะถ้อย ถอนหรือยากที่จะเปลี่ยนแปลงง่ายๆ หากบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจ ก็ทำให้ผู้รับบริการเกิดความ ประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ความพอใจ ความชอบพอ ความชื่นชม อยากใช้บริการอีก แล้ว ก็จะพุดชมให้ผู้อื่นฟัง รวมทั้งพุดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของพนักงานที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้ก็เพราะพนักงานบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่ชื่นชมยกย่อง^๗

โดยสรุปหลักการทั่วไปเกี่ยวกับการทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการจะเกิดความประทับใจเกิด ความพอใจ หรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการได้นั้น ประชาชนต้องมีความสะดวกใจในการรับบริการ กล่าวคือ มารับบริการได้สะดวก ปราศจากข้อสงสัยหรือ สับสนในการรับบริการได้รับการปฏิบัติจาก พนักงานผู้บริการด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย สุภาพ ได้รับความช่วยเหลือชี้แนะได้รับความเอาใจใส่ เป็นอย่างดี รวมทั้งเกิดความสบายหูสบายตาเมื่อได้มาสัมผัสกับหน่วยบริการและพนักงานที่บริการ

สิ่งที่ต้องตระหนักตั้งแต่นั้น คือความประทับใจนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความต้องการ ความคาดหวัง และพื้นเพประสบการณ์ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันและที่สำคัญก็คือ ความประทับใจมิได้เกิดจากการใคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริงแต่เกิด จากอารมณ์สิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากการบริการของรัฐนั้นคือ กระบวนการบริการและการที่ ได้รับการปฏิบัติจากพนักงานที่ให้บริการ

๑. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการ การบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

๒. พนักงานที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของพนักงานที่บริการมีความสำคัญ มากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์ โดยตรงจากการสัมผัสกับพนักงานที่บริการประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมิได้ พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างพนักงานที่บริการกับประชาชนเรื่อง ที่จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจที่ดี (หรืออาจเกลียดชังประทับใจได้ ถ้าได้บริการไม่ดี)

เทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ

เมื่อพิจารณาถึงเทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้ ปรัชญา เวสารัชช ได้กล่าวไว้ว่า เกี่ยวกับวิธีการสร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญพนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจและตั้งใจพัฒนาการบริการของ

^๗ “อ้างแล้ว, ปรัชญา เวสารัชช, องค์การกับลูกจ้าง หน้า ๑๕.”

ตนให้เกิดความประทับใจที่ดีสำหรับประชาชน แล้วจะต้องมีขบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

๑. การจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง

๑.๑ การให้บัตรคิวโดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

๑.๒ การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อโดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

๑.๓ การจัดหรือกำชับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อให้เกิดระเบียบ

๑.๔ การจัดช่องพิเศษในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติและจัดเป็นช่องทางด่วนให้โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น

๑.๔.๑ การจัดเวลาทำการ เริ่มจาก ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

๑.๔.๒ การระบุเวลาดำเนินการ หน่วยบริการที่ดีควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจนเพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

๑.๔.๓ การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

๑.๔.๔ บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงานส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุดประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียวและเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

๒. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชน ได้ดังนี้

๒.๑ ความสะดวกระหว่างรอ หน่วยบริการควรเร่งบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาที่ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอไม่แออัด ไม่เปื้อนเสียด ไม่ยัดเยียด

๒.๒ ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่โดยเฉพาะห้องสุขา

๒.๓ ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภท โดยเฉพาะคนพิการ ควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

๓. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วและช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

๓.๑ แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

๓.๒ การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

๓.๓ การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล^๔

สรุป การให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีมากมายหลากหลายวิธี โดยส่วนรวมแล้ว เทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญ คือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจ และความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

๒.๕ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่การศึกษา ดังนี้ สมิต สัจฉกร ให้ความหมายคำว่า การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากการพึ่งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจกรรมค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมาเป็น ความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกัน ทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นการรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป^๕

สุนันทา ทวีผลกล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน ๒ ด้าน ได้แก่

๑. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
๒. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

^๔ “อ้างแล้ว, ปรัชญา เวสารัชช, องค์การกับลูกจ้าง หน้า ๑๕.”

^๕ “อ้างแล้ว, สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, หน้า ๑๒.”

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

๑. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
๒. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
๓. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
๔. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
๕. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
๖. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
๗. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

๑. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
๒. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
๓. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
๔. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
๕. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
๖. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี^{๑๐}

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

อหยาศัยดี

ผู้ให้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอหยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญมีภาษิตจันกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุสฤจจอ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

มีมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใดก็ตาม บริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือ เล็กๆ น้อยๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยั่งยืนเอาใจใส่สนใจงาน

^{๑๐}“อ่าแล้ว, สุนันทา ทวีผล, ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาทางกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย๓ (สคช.), หน้า ๑๒.”

ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อยๆ เฉื่อยๆ เอาดีไม่ได้การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึก สะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะส่งผลถึง ความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ประชาชนผู้ให้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใดๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

วาจาสุภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮากพูดหยาบคายก้าวร้าวทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการตีด้น โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ให้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงดุดันก็จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพและมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งโส พุดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพุดตำหนิหรืออาจถึงขั้นชู้ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ให้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใดๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่างๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ให้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชนผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ

กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการหากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยและแล้ว่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ให้บริการหมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวาและมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติในการเป็นพนักงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

ซื่อสัตย์

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพุดโป้ปดมดเท็จตลปตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่นๆ ที่ดีย่อมช่วยให้การทำงานบริการดีขึ้นอีก หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังจะเป็นนิสัยก็จะเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี และการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการถือว่าได้มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบันนี้ในการที่จะสร้างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจากผู้ที่มาใช้บริการ

๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

ความหมายของการบริหาร

ซูบ กาญจนประกร กล่าวว่า "การบริหาร" หมายถึง การทำงานของคณะบุคคลตั้งแต่ ๒ คน ขึ้นไป ที่ร่วมกันปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ฉะนั้น คำว่าการบริหารงานนี้จึงใช้กำกับแสดงให้เห็นลักษณะการบริหารงานแต่ละประเภทได้เสมอแล้วแต่กรณีไป แต่ถ้าเป็นการทำงานโดยบุคคลเดียว เราเรียกเป็นการทำงานเฉยๆ เท่านั้น^{๑๑}

สมพงษ์ เกษมสิน ได้ให้ความหมายว่า การบริหาร คือ การใช้ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรการบริหาร มาประกอบการตามกระบวนการบริหาร ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป จากความหมายของการบริหารที่ได้นำเสนอไว้ จะเห็นได้ว่าการบริหารมีลักษณะ ดังนี้

๑. การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์
๒. การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด
๓. การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
๔. การบริหารมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการ
๕. การบริหารเป็นการดำเนินงานร่วมกันของคณะบุคคล

โดยทั่วไปในการบริหารถือว่าทรัพยากร (administration resources) ที่เป็นปัจจัยสำคัญอยู่ ๔ ประการ คือ คน (man) เงิน (money) วัสดุสิ่งของ (material) และการจัดการ (management) หรือที่เรียกสั้นๆ ว่า ๔ Ms การเรียกว่าปัจจัยสี่ เป็นปัจจัยพื้นฐานในการบริหารที่เพราะเหตุว่า ในการบริหารเกือบทุกประเภทจำเป็นต้องอาศัย คน เงิน วัสดุ สิ่งของ และวิธีการจัดการ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ไม่ว่าการบริหารนั้น จะเป็นการบริหารราชการหรือการบริหารธุรกิจก็ตาม เหตุนี้จึงเป็นที่ยอมรับกันว่าทรัพยากรพื้นฐานในการบริหารมีอยู่สี่ประการ ดังกล่าว^{๑๒}

ดำรงค์ วัฒนา กล่าวว่า การบริหารงานภาครัฐจำเป็นต้องอาศัยระบบข้อมูล หรือสารสนเทศ ที่สามารถแสดงให้เห็นถึงความเป็นอยู่หรือทุกข์สุขของประชาชน ตลอดจนปัญหาในการบริหารงานภาครัฐ และรวมถึงระบบข้อมูลหรือสารสนเทศที่จะช่วยให้การบริหารและบริการภาครัฐมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของรัฐบาลจะเป็นระบบที่อำนวยความสะดวกให้การบริการเกิดการสัมฤทธิ์ โดยมีพื้นฐานของการทำงานอย่างเป็นระบบและอาศัยระบบข้อมูลหรือสารสนเทศ มาใช้ตัดสินใจในการวางแผนและควบคุมการดำเนินการ เพื่อให้บริการของภาครัฐมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ^{๑๓}

^{๑๑} ซูบ กาญจนประกร, ระบบอุปถัมภ์ การบริหารบุคคลในประเทศไทย, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๑๐), หน้า ๓๑.

^{๑๒} สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหารงานบุคคลแผนใหม่, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิชย์, ๒๕๒๖), หน้า ๑๔.

^{๑๓} ดำรงค์ วัฒนา, การนำระบบสารสนเทศไปใช้ในการปรับปรุงการบริการภาครัฐ, (กรุงเทพมหานคร : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ, ๒๕๓๙), หน้า ๑๘.

ในปัจจุบันสถานการณ์ด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม การบริหารงานของรัฐทั้งภายในและต่างประเทศ มีความเปลี่ยนแปลงไปมากและเป็นไปอย่างรวดเร็ว กว้างขวาง ทั้งนี้เนื่องมาจากความก้าวหน้าทางด้านการสื่อสารเทคโนโลยี การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วสู่ประชาชนในขณะที่สภาพแวดล้อมได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว แต่ระบบการบริหารงานของภาครัฐที่ผ่านมาไม่น่าจะสอดคล้อง ไม่ทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนั้นการปรับเปลี่ยนบทบาทของสังคมโดยการนำเอาหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (good governance) มาใช้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับประเทศไทยเรา เพราะเป็นการบริหารที่สามารถตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพและเป็นระบบที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม โดยสามารถเสนอข้อเรียกร้อง มีการรวมตัวของประชาชน กลุ่มมวลชน ผู้ใช้แรงงานและองค์กรภาคเอกชน เพื่อเข้ามามีบทบาทในการติดตามตรวจสอบการดำเนินการทางการเมืองและการบริหารงานภาครัฐตลอดจนการประกอบธุรกิจเอกชน เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนโดยรวมและสังคมไทยเติบโตด้วยความแข็งแกร่ง สามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้ หน่วยงานราชการในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักของชาติจะต้องปรับแนวทางการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ด้วยการร่วมกันสร้างความเป็นเอกภาพและความสามัคคีในหมู่ข้าราชการ เพื่อให้การประสานงานราชการด้านต่างๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพขณะเดียวกันก็ต้องปรับเปลี่ยนระบบการทำงานโดยเน้นให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนรวมทั้งปรับทัศนคติในการทำงานโดยยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพของการเป็นข้าราชการที่ดีมีคุณภาพ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ ซื่อสัตย์สุจริต อุทิศเวลาให้กับราชการอย่างจริงจังและเป็นที่พึ่งพาของประชาชนอย่างแท้จริง อันจะช่วยส่งเสริมให้ประเทศชาติมีความสงบสุขอย่างไรก็ตามภาครัฐ ได้เริ่มดำเนินการสร้างการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขึ้นโดยได้มีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๒ และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๔๒ มีผลบังคับใช้กับหน่วยงานของรัฐ ตั้งแต่วันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๔๒ เป็นต้นมา โดยระเบียบนี้กำหนดให้ทุกหน่วยงานของรัฐดำเนินการบริหารจัดการโดยยึดหลักการ ๖ หลัก ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่างๆ ให้ทันสมัย เป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

๒. หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกันเพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริ่งใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัยประกอบวิชาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

๓. หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติโดยปรับปรุงกลไกการทำงานของทุกองค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

๔. หลักความร่วมมือ ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชนมติหรืออื่นๆ

๕. หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบ ต่อสังคม การใส่ใจกับปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกล้าที่จะยอมรับผลการกระทำของตน

๖. หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการในการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลกและรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

Max Weber นักสังคมวิทยาชาวเยอรมันในทศวรรษที่ ๑๙ Max Weber ได้เสนอหลักการขึ้น ซึ่งมีผลทำให้องค์การโดยทั่วไปพื้นฐานเกี่ยวกับ องค์การขนาดใหญ่ที่มีแบบแผน (bureaucracy) มีลักษณะที่ถูกจัดอย่างไม่เป็นระบบ (unorganized organization) เปลี่ยนมาเป็นองค์การที่ถูกจัดให้มีการบริหารอย่างเป็นระบบ (systematic organized organization) โดยมีเป้าหมายเพื่อให้องค์การมีประสิทธิภาพ มีลักษณะที่สำคัญของระบบที่ Max Weber เสนอในองค์การขนาดใหญ่ที่มีแบบแผน ได้แก่

๑. การแบ่งงานกันทำตามแนวนราบ (horizontal delegation) เพื่อให้กระบวนการของงานในองค์การทั้งระบบมีคนรับผิดชอบ แบ่งงานกันทำ เพื่อให้เกิดความชำนาญงานเฉพาะอย่าง (specialization) เกิดการเพิ่มผลผลิตและเกิดความถูกต้องเนื่องจากมีความชำนาญงานมากขึ้น

๒. การแบ่งงานกันทำตามแนวตั้งหรือมีการใช้สายการบังคับบัญชา (hierarchy) เพื่อควบคุมให้งานตามแนวนราบได้รับการตรวจสอบให้เกิดความถูกต้อง (accuracy) เพื่อให้สายการบังคับบัญชาแต่ละระดับตัดสินใจเพื่อประสานภาพรวมขององค์การและมีผู้บังคับบัญชาสูงสุดเพื่อควบคุมให้การทำงานขององค์การเป็นไปเพื่อประโยชน์รวมขององค์การ (organization goal) ไม่ใช่ผลประโยชน์เฉพาะส่วนของแผนกงานย่อยในองค์การ (subdivision goal)

๓. การยึดหลักกฎหมายและบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้การทำงานมีความแน่นอนเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงตัวคน เพื่อให้การทำงานขององค์การมีลักษณะที่เป็นหลักฐานอ้างอิงได้ (evidence and reference) และเพื่อเป็นหลักในการทำงานระหว่างองค์การหนึ่งกับอีกองค์การหนึ่ง โดยนัยนี้ระบบงานขององค์การก็จะสามารถเป็นระบบที่มีความต่อเนื่อง ไม่ขึ้นอยู่กับตัวคน

๔. กฎระเบียบ (rule and regulation) เพื่อทำให้เกิดความแน่นอน (certainty) ในการทำงาน เพื่อให้การทำงานมีความรวดเร็วขึ้น เพื่อลดการสื่อสารที่ไม่จำเป็น (unnecessary Communication) ระหว่างผู้ปฏิบัติในหน่วยงาน และเพื่อเป็นการสร้างกรอบพฤติกรรมพื้นฐานให้สมาชิกในหน่วยงานทั้งหมดมีแบบแผนเดียวกัน (standardization of behavior)

๕. การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตามหลักอาวุโสและความสามารถ ทั้งนี้เพื่อรองรับกับความเปลี่ยนแปลงขององค์การให้สอดคล้องกับวงจรชีวิตของสมาชิก ที่ต้องหมุนเวียนเข้าและออกจากหน่วยงานไปตามอายุ เพื่อให้องค์การมีพลวัต (dynamic) และเป็นหลักการพื้นฐานเพื่อสร้างขวัญกำลังใจ (morale) และเป้าหมายในความก้าวหน้าตามอาชีพงาน (career progress) ให้กับสมาชิกอย่างมีระบบ โดยยึดถือหลักอาวุโสมาก่อน ถ้าอาวุโสเท่าเทียมกัน ก็ให้ความสำคัญกับความสามารถเป็นลำดับถัดไป

๖. การแยกผลประโยชน์ส่วนตัวจากผลประโยชน์องค์การ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การทำงานในองค์การเพื่อผลประโยชน์รวมขององค์การ โดยใช้หลักความเป็นระเบียบแบบแผน (formality) และการแยกเรื่องส่วนตัวออกจากเรื่องงาน (impersonality)^{๑๔}

๒.๗ แนวคิดด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ความหมายของประสิทธิภาพ

มิลเลท (Millet, 1954, pp. 180-181) อ้างถึงใน พิชฌน์ เอกภาพันท์, ๒๕๓๖, หน้า ๓๐) ได้ให้ความหมายของ คำว่าประสิทธิภาพว่า หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติ (human satisfaction and benefit produced)^{๑๕}

ไซมอน (Simon, 1960, pp. 180-181) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกันกับ มิลเลท (Millet) คือ ถ้าพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้นให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมาเพราะฉะนั้นตามทรรศนะนี้ ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของรัฐบาลก็ควรบวกกับความพึงพอใจของผู้บริการ (satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

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

E= efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = output คือ ผลผลิตที่ได้รับออกมา

I = input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S= satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา^{๑๖}

ซูป กาญจนประกร (๒๕๑๐, หน้า ๔๐) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกับการบริหารงานด้านธุรกิจ แต่เป็นการบริหารงานในระบบราชการและบวกกับความพึงพอใจไว้ด้วย กล่าวคือ ประสิทธิภาพเป็นแนวคิดเห็นหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตยในอันที่จะให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุดคู่กับการที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานของประเทศ และจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน^{๑๗}

^{๑๔} Max Weber., *The Theory of Social and Economic Organizations*, Translated by A.M. Handerson and T. Parsons, (New York : Free Press, 1947).

^{๑๕} Millet, J. D., *Management in Public Science*, (New York : McGraw – Hill, 1954), pp. 180-181.

^{๑๖} Simon, Herbert A., *Administrative Behavior*, (New York : The McMillen Company, 1960), pp. 180-181.

^{๑๗} ซูป กาญจนประกร, *หลักรัฐประศาสนศาสตร์*, (กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐประศาสนศาสตรมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๑๐), หน้า ๔๐.

พิพัฒน์ เอกภาพันธ์ (๒๕๓๖, หน้า ๓๑) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพแตกต่างจากนักวิชาการที่ได้กล่าวมาแล้วนั่นคือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้ากับความพึงพอใจ^{๑๘}

ดิณ ปรัชญพฤทธิ (๒๕๓๖, หน้า ๑๓๐) ได้ให้ความหมายไว้ในหนังสือ "ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์" ว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นก็คือ การลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุและบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความแน่นตรงความเร็วและความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น^{๑๙}

คำว่าประสิทธิภาพนี้จะมีความหมายคล้ายคลึงกับคำว่าประสิทธิผล สำหรับคำว่าประสิทธิผล ได้ให้ความหมายว่า

ประสิทธิผล (effectiveness) หมายถึง ระดับคนที่สามารถปฏิบัติงาน ให้บรรลุเป้าหมายงานให้บรรลุเป้าหมาย ได้มากน้อยเพียงใด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์ และสมชาย หิรัญกิตติ (๒๕๓๘, หน้า ๙๑-๙๒) ได้ให้ความหมายไว้ในตัวหนังสือศัพท์การบริหารว่า

ประสิทธิภาพ (efficiency) มีหลายความหมาย คือ

๑. ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการ ด้วยการใช้พลังงาน เวลา วัสดุ หรือ ปัจจัยอื่นๆ ค่าที่สุด

๒. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (input) และผลที่ออกมา (output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำที่สุด

๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการศึกษาความหมายของประสิทธิภาพ สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หรือผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้ที่มารับบริการ^{๒๐}

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ

สมพงษ์ เกษมสิน (๒๕๓๑, หน้า ๓๐) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ แฮร์ริง อีเมอร์สัน (HarringEmerson) ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขวัญกันมากคือหลัก ๑๒ ประการ

๑. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง

๒. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน

๓. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์ถูกต้อง

^{๑๘} พิพัฒน์ เอกภาพันธ์, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามโครงการใช้จ่ายอุดหนุนหมู่บ้านของคณะกรรมการหมู่บ้าน อาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง (กม.อพพร)”, **ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, คณะพัฒนาสังคม, (สถาบันบัณฑิต : พัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖), หน้า ๓๑.

^{๑๙} ดิณ ปรัชญพฤทธิ, **ทฤษฎีองค์การ**, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓๐.

^{๒๐} ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์ และสมชาย หิรัญกิตติ, **พฤติกรรมผู้บริโภค**, (กรุงเทพมหานคร : วิสสิทธ์พัฒนการ, ๒๕๓๘), หน้า ๙๑-๙๒.

๔. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
๕. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
๖. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเลเป็นไว้เป็น

หลักฐาน

๗. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
๘. งานสำเร็จทันเวลา
๙. ผลงานได้มาตรฐาน
๑๐. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
๑๑. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
๑๒. ให้บำเหน็จรางวัลกับผลงานที่ดี^{๒๑}

Becker (1974) การสามารถมองเห็นผลของการทำงานของการทำงานขององค์กรได้ (Visibility consequences) มีความสัมพันธ์กับควมมีประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและถือระเบียบปฏิบัติ ผลการปฏิบัติงาน จึงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน^{๒๒}

ซีเลนนิค และคณะ (Zaleanick et al., 1958, p. 40) ได้กล่าวว่า ในการจะปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (External and internal need) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึง การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความต้องการภายนอก ได้แก่

๑. รายได้หรือค่าตอบแทน
๒. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
๓. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
๔. ตำแหน่งหน้าที่

ความต้องการภายใน ได้แก่

๑. ความต้องการเข้าหมู่คณะ
๒. ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดีความเป็นเพื่อและความรักใคร่
๓. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง^{๒๓}

ความหมายด้านประสิทธิผล

แคปโลว์ (Caplow, 1964, pp. 119-124) สร้างสิ่งที่เรียกว่า "แบบจำลองเดียวทางทฤษฎี (single theoretical model)" เพื่อนำไปสู่การคาดคะเนที่เป็นประโยชน์ให้กว้างขวางขึ้น โดย

^{๒๑} “อ้าวแล้ว, สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหารงานบุคคลแผนใหม่, หน้า ๒๒.”

^{๒๒} Becker, M. H., *The health belief model and sick role behavior*, New Jersey : Charles B.Slack, (1974), pp. 82-92.

^{๒๓} Zaleanick, A., *Motion productivity and satisfaction of workers*, (Massachusetts : Division of Research Harvard University, 1958), p. 40

เสนอแนะว่าประสิทธิผลขององค์การในระยะเวลาที่แตกต่างกันสามารถเอามาเปรียบเทียบกับกันได้และประเมินผลโดยวัดจากตัวแปร ๔ ตัว ได้แก่

๑. ความมั่นคง (stability)
๒. ความผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (integration)
๓. ความสมัครใจ (voluntarism)
๔. ความสัมฤทธิ์ผล (achievement)

จากแนวความคิดและการวิเคราะห์วิจัยตลอดจนการสร้างแบบจำลองในเรื่องการประเมินประสิทธิผลขององค์การที่ผ่านมาทั้งหมดอาจแยกแนวทาง (approach) ในการวัดประสิทธิผลออกได้เป็นลักษณะกว้างๆ ได้ ๒ แนวทาง ดังนี้คือ

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

๒. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของระบบ-ทรัพยากร (the system-resource approach) เป็นการประเมินประสิทธิผลที่หมายถึง ความสามารถขององค์การในการแสวงหาผลประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรซึ่งหายากและมีคุณค่าองค์การจะมีประสิทธิผลที่สุดก็ต่อเมื่อ องค์การสามารถแสวงหาผลประโยชน์สูงสุด (maximizes) ได้จากตำแหน่งที่ทำการต่อรองและใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด (optimizes) ในการได้มาซึ่งทรัพยากร (resource procurement)^{๒๔}

แคปโลว์ (Caplow, 1964, pp. 119-124) ให้ความหมายของประสิทธิผล ว่าเป็นการสมดุลอย่างดีที่สุด (optimum balance) ระหว่างกิจการด้านการปรับตัว (adaptation) และการรักษาสภาพ (maintenance) ดังนั้น กิจกรรมขององค์การซึ่งเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติขององค์การว่ามีประสิทธิผลหรือไม่ จึงประกอบด้วยกิจกรรมดังต่อไปนี้คือ

๑. การได้มาซึ่งทรัพยากร (acquiring resources)
๒. การใช้ตัวป้อนอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต
๓. การผลิตผลผลิตในรูปบริการ หรือสินค้า
๔. การปฏิบัติงานด้านเทคนิค (technical) และด้านการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ
๕. การลงทุนในองค์กร (investing in organization)
๖. การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรม (conforming to codes of behavior)
๗. การสนองตอบความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและกลุ่ม^{๒๕}

^{๒๔} Caplow, T., *Principles of Organization*, (New York : Harcourt, Brace and World, 1964), pp. 119-124.

^{๒๕} "Ibid, Caplow, T., *Principles of Organization*, p.28".

๒.๘ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ศึกษาได้ทั้งในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (job satisfaction) และความพึงพอใจในการรับบริการ (service satisfaction) แต่ในการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมเศรษฐกิจการพาณิชย์ ผู้ศึกษาใช้ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของกรมเศรษฐกิจการพาณิชย์ มาเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมเศรษฐกิจการพาณิชย์ ซึ่งแนวคิดที่สำคัญคือ แนวคิดของมิลเลท ที่ได้ให้ทรรศนะในการพิจารณาว่าบริการที่ให้นั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่นั้น พิจารณาได้จากสิ่งต่างๆ ดังนี้

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service)
๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (timely service)
๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service)

๒.๙ แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

แมอร์ (Maier, 1955, หน้า 52) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นการแสดงออกทางทัศนคติส่วนหนึ่งและเป็นการแปลความหมายของข้อเท็จจริง (facts) อีกส่วนหนึ่งซึ่งเป็นการแปลความหมายย่อมขึ้นอยู่กับอิทธิพลและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น^{๒๖}

เว็บสเตอร์ (Webster, 1967, หน้า 385) ได้สรุปความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็น คือ ความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอนหรือความรู้อันแท้จริงแต่ตั้งอยู่ที่จิตใจ ความเห็นและการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่ว่าน่าจะจริงหรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้^{๒๗}

คอเลสนิค (Kolesnik, 1970 หน้า 320) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่าเป็นการแสดงออกซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่า evaluation judgement หรือทัศนะ (point of view) เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะและความคิดเห็นนี้ย่อมได้รับอิทธิพลของทัศนคติด้วย^{๒๘}

อุทัย หิรัญโต (๒๕๑๙, หน้า ๘๐) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นของคนนั้น มีอยู่หลายระดับคือ อย่างผิวเผินก็มี อย่างลึกซึ้งก็มี สำหรับความคิดเห็นที่มีทัศนคตินั้นเป็นความคิดเห็นอย่างลึกซึ้งและติดตัวไปเป็นเวลานาน เป็นความคิดเห็นทั่วๆ ไป ไม่เฉพาะอย่างซึ่งมีประจำตัวของบุคคลทุกคน ความคิดเห็นที่ไม่ลึกซึ้ง และเป็นความคิดเห็นที่เฉพาะอย่าง และมีอยู่ใน

^{๒๖} Maier, N.R, *Psychology in Industry*. 3rd ed., (Boston : Houghton Mifflin, 1955), p. 52.

^{๒๗} Webster, Mariam – *Webster's Spanish-English Dictionar*, (Hearty : Eileen M., 1967), p. 385.

^{๒๘} Kolesnik, W. B., *Education to Behavior*. (2nd ed.), (New York : McGrew – Hill, 1970), p. 320.

ระยะเวลาสั้นเรียกว่า Opinion เป็นความคิดเห็นอีกประเภทหนึ่งที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐานที่เพียงพอแก่การพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อยและเกิดขึ้นได้ง่าย แต่ก็สลายตัวเร็ว

บุญธรรม คำพ้อ (๒๕๒๐, หน้า ๗๒) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นของบุคคลเกี่ยวกับข้อบกพร่องกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคลอีกด้วย ซึ่งคุณสมบัติประจำตัวบางอย่างเช่น พื้นความรู้ประสบการณ์ในการทำงานและติดต่อระหว่างบุคคลและกลุ่มที่มีความคิดเห็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ทั้งนี้เพราะพื้นฐานความรู้อันเป็นกระบวนการทางสังคมการที่ได้รับความรู้ศึกษามาเป็นเวลาหลายปี จะเป็นรากฐานก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ^{๒๙}

ทวี เลารามัญ (๒๕๒๐, หน้า ๕) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกที่ขึ้นอยู่กับรากฐานของข้อเท็จจริง และทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งอาจจะเป็นบุคคลกลุ่มบุคคลหรือสถานการณ์ เป็นต้น ความคิดเห็นอาจจะเห็นไปทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งนั้นได้^{๓๐}

เรืองวิทย์ แสงรัตน (๒๕๒๒, หน้า ๒๐) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม^{๓๑}

กมล รัตนวิระกุล (๒๕๔๐, หน้า ๗) สรุปความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางความรู้สึกหรือความเชื่อมั่นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้นโดยมีอารมณ์ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานของการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ถูกต้องก็ได้อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาการแสดงความคิดเห็นอาจทำได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้^{๓๒}

จากนิยามและความหมายของความคิดเห็นดังกล่าวมาแล้วนั้น สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับทัศนคติ และค่านิยมโดยเป็น

^{๒๙} บุญธรรม คำพ้อ, “การศึกษาความแตกต่างระหว่างผู้ยอมรับและไม่ยอมรับวิทยาการแผนใหม่ ศึกษาเฉพาะมูลนิธิบูรณชนบท หมู่ที่ ๑๐ ตำบลโพธิ์งาม อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท”, **ปริญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๒๐), หน้า ๗๒.

^{๓๐} ทวี เลารามัญ, “ความคิดเห็นของอาจารย์มหาวิทยาลัย เกี่ยวกับการวิจัยทางสังคมศาสตร์”, **ปริญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาสังคมวิทยาประยุกต์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๒๐), หน้า ๕.

^{๓๑} เรืองวิทย์ แสงรัตน, “ความคิดเห็นและความสนใจของนักเรียนเตรียมทหารเกี่ยวกับอัตราการเพิ่มประชากรของไทย”, **ปริญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาสังคมวิทยาประยุกต์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๒), หน้า ๒๐.

^{๓๒} กมล รัตนวิระกุล, “ความคิดเห็นและทัศนคติของแรงงานสตรีต่อสภาพการทำงาน : ศึกษาเฉพาะโรงงานถุงมือยางในจังหวัดชลบุรี”, **ปริญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาการจัดการสังคม (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐), หน้า ๗.

เรื่องราวที่เกี่ยวกับจิตลักษณะของบุคคลหรือสังคม คำนิยมเป็นเรื่องราวทางจิตอย่างกว้างๆในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ความสำคัญของความคิดเห็น

การสำรวจความคิดเห็นของเบสท์ (Best, ๑๙๗๗, หน้า ๕๓) กล่าวว่าเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใดๆ ออกมาโดยพูด การเขียนการสำรวจ ความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่างๆ เพราะจะทำให้สำเร็จ บรรลุเป้าหมายอย่างแท้จริงแล้ว ควรจะได้รับความร่วมมือจากประชาชน การเผยแพร่โครงการและการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนต่อโครงการจะเกิดผลดี คือ ช่วยให้โครงการนั้นสอดคล้องเป็นไปตามความต้องการของท้องถิ่นอันเป็นสิ่งแวดล้อมของสังคมที่ใช้ประเมินค่าโครงการ และทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกในการเข้ามามีส่วนร่วม ทำให้เกิดการต่อต้านขึ้น ถ้าสาธารณชนมีส่วนหรือมีสิทธิแสดงความคิดเห็นในโครงการใดๆ ที่จะพัฒนาประเทศนั้น จะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในการเป็นเจ้าของ เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือรักษาไว้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่างๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบาย หรือการเปลี่ยนแปลงระบบรวมทั้งการฝึกหัดทำงานด้วย^{๓๓}

การวัดความคิดเห็น

การวัดความคิดเห็น สามารถวัดความคิดเห็นของบุคคลได้หลายวิธี วิธีที่ใช้กันทั่วไป คือ การใช้การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ว่าวิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็นนั้นก็คือ การแสดงให้เห็นถึงร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความเพราะความคิดเห็นจะออกมาเป็นลักษณะเช่นไร และจะได้ทำตามความคิดเห็นเหล่านั้นให้

วิเชียร เกตุสิงห์ (๒๕๓๐, หน้า ๙๔) การใช้แบบสอบถามสำหรับการวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามความคิดของ ลิเคิร์ต (likert) ซึ่งตัวผู้วิจัยขอวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานทะเบียนและสถิตินิสิต กองบริการการศึกษา ออกเป็น ๕ ระดับ ได้แก่ ดีเยี่ยมที่ปานกลาง ต้องปรับปรุง และต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน ส่วนการให้คะแนนนั้นขึ้นอยู่กับใจความว่าเป็นทางปฏิฐาน (positive) หรือปฏิเสธ (negative)^{๓๔}

๒.๖ ข้อมูลพื้นที่การวิจัย

บุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีจำนวน ๗๓ รูป/คน แบ่งเป็นพระภิกษุสงฆ์ ๑๙ รูป ชาย ๓๔ คนหญิง ๒๐ คน

^{๓๓} Best, John, **Research in Education**, (New Jersey : Prentice Hall, Inc., 1977), p. 53.

^{๓๔} วิเชียร เกตุสิงห์, **หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, ๒๕๓๐), หน้า ๙๔.

๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติ เสือแพร และมีชัย โลหะการ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลองมีวัตถุประสงค์ เพื่อ ๑) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ๒) พัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ๓) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ โดยกลุ่ม ตัวอย่างได้แก่ นักศึกษาศาสาวิศวกรรมไฟฟ้า ชั้นปี ที่สี่ ภาควิชาครุศาสตร์ไฟฟ้า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบในการสร้าง แอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ด้านการออกแบบสื่อ และด้านเนื้อหา มีผล การประเมินความเหมาะสมของแอปพลิเคชันโดยผู้เชี่ยวชาญอยู่ในระดับดี และมีประสิทธิภาพเท่ากับ ๑.๓๒ตามทฤษฎีของเมกยูแกนส์ และความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้ระบบ ปฏิบัติการแอนดรอยด์นี้อยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = ๔.๓๒, S.D. = ๐.๖)^{๓๕}

ณัฐวดี หงษ์บุญมี ได้ศึกษาวิจัยเชิงประยุกต์ โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาและ พัฒนา แอปพลิเคชันเพื่อช่วยในการดูแลสุขภาพสุนัขบนโทรศัพท์มือถือระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ แอปพลิเคชันนี้พัฒนาด้วยภาษา Java และใช้โปรแกรม SQLite เป็นฐานข้อมูล โดยเน้นที่การเก็บข้อมูล ประวัติสุนัข เพื่อแจ้งเตือนการฉีดวัคซีนให้ตรงตามเวลาที่กำหนด วิธีการดูแลสุขภาพในแต่ละสายพันธุ์ อาหารสุนัขไม่ควรรับประทาน การวินิจฉัยโรคเบื้องต้นจากการสังเกตอาการสุนัข และช่วยให้การดูแลสุขภาพแต่ละสายพันธุ์ได้ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากขึ้น จากการนำแอปพลิเคชันไป ประเมินกับผู้ใช้ที่ เกี่ยวข้อง พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้ในภาพรวมได้ค่า ๔.๓๕จากผู้ ใช้ ๓๓คน และ ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๐ซึ่งถือว่าแอปพลิเคชันนี้มีความพึงพอใจ สามารถนำไปใช้ได้ อยู่ในระดับดี^{๓๖}

ดราวรรณ นนทวาสี และคณะ ได้ศึกษาวิจัยการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ : กรณีศึกษาสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๔ โรงเรียนหาขุมเงินวิทยาคาร จังหวัดลำพูน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาองค์ประกอบของแอปพลิเคชันเพื่อการ เรียนรู้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ๒) พัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ๓) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ กลุ่มตัวอย่าง นักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ ๔/๑โรงเรียนหาขุมเงินวิทยาคาร จังหวัดลำพูน จำนวน ๓๒คน ผลการประเมินความเหมาะสมของแอปพลิเคชันโดยผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อ

^{๓๕} กิตติ เสือแพรและ มีชัย โลหะการ, การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์, (ปราจีนบุรี : เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, ๒๕๕๗).

^{๓๖} ณัฐวดี หงษ์บุญมี, “ระบบช่วยพิจารณาตีความทางกฎหมายด้วยเทคนิค Ontology-Based Case Matching Technique”, (พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, ๒๕๕๔).

และคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.42$) และผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$)^{๓๗}

ปิ่นทอง ทองเฟื่อง และรัชชัย สหพงษ์ ได้ศึกษาวิจัยการพัฒนาแอปพลิเคชันแอนดรอยด์ เรื่อง รักสุขภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อแอปพลิเคชัน เรื่องรักสุขภาพ กลุ่มเป้าหมาย คือ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน ๓๐ คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ ๑) แอปพลิเคชัน เรื่องรักสุขภาพ ๒) แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อแอปพลิเคชัน เรื่องรักสุขภาพ สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่าผลการประเมินโดย รวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.33- 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.51- 0.76^{๓๘}

หลี่มาและคณะ (Li Ma, Lei Gu, และ Jin Wang, 2014) กล่าวถึง “ระบบปฏิบัติการบนอุปกรณ์สมาร์ตโฟน ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ เป็นระบบปฏิบัติการสำหรับอุปกรณ์พกพา เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต เป็นต้น คณะผู้วิจัยจึงเลือกพัฒนาแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการ แอนดรอยด์”^{๓๙}

หนึ่งฉู และคณะ (Ming Xu, XinChun Yin และ Jing Rong, 2013) นำเสนอ “เครื่องมือที่นิยมใช้ในการเก็บข้อมูลฐานข้อมูลสำหรับอุปกรณ์ขนาดเล็ก คือ SQLite เป็นฐานข้อมูลขนาดเล็กที่ได้รับความนิยมอย่างมาก ใช้ในการบริหารจัดการฐานข้อมูลบนอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ เลือกใช้ฐานข้อมูล SQLite ในการเก็บข้อมูลผู้ใช้งานและในส่วนของเครื่องมือในการพัฒนา ใช้โปรแกรม Eclipse เป็นเครื่องมือประเภท Integrated development environment (IDE) สำหรับนักพัฒนา โดยรองรับภาษา java มีการรองรับปลั๊กอินที่หลากหลายสามารถใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ได้ และปลั๊กอินเสริม ชื่อ ADT Plugin”^{๔๐}

^{๓๗} ดารารรรณ นนทวาลี, วิวัฒน์ มีสุวรรณ, เอกสิทธิ์ เทียมแก้ว, “การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้บนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ : กรณีศึกษาสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ ๔ โรงเรียนท่าชุมเงินวิทยาคาร”, รายงานการวิจัย, (การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ ๑๕. มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๗, หน้า ๙๒.

^{๓๘} ปิ่นทอง ทองเฟื่อง และรัชชัย สหพงษ์, “การพัฒนาแอปพลิเคชันแอนดรอยด์ เรื่อง รักสุขภาพ”, **ปริญาปรัชญาคุณิบัณฑิต** สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๕๘).

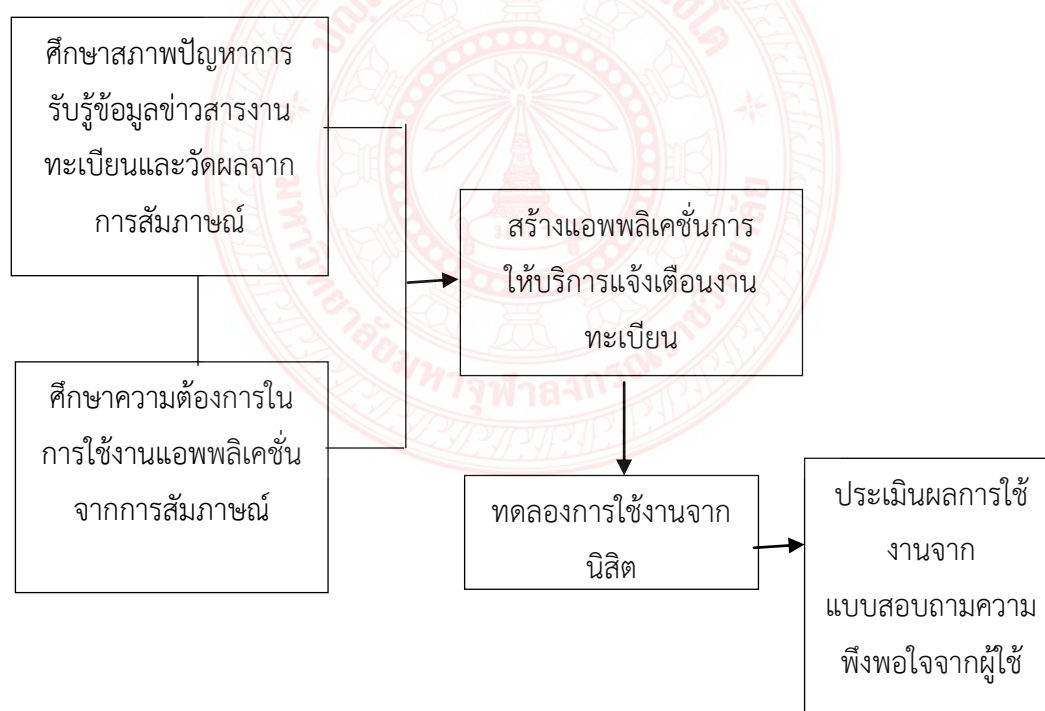
^{๓๙} Li Ma , Lei Gu, and Jin Wang, “Research and Development of Mobile Application for Android,” <http://www.sersc.org/journals/IJMU/vol9_no4_2014/20.pdf>, 2014.

^{๔๐} Ming Xu, XinChun Yin and Jing Rong, “Researchment and Realization Based on Android DatabaseApplicationTechnology,”<http://www.atlantipress.com/php/download_paper.php?id=5852>, 2013.

ซีถึงจิง (Sih-Ting Zeng, 2013) นำเสนอ “รูปแบบการแจ้งเตือนผู้ใช้กรณีเกิดเหตุร้ายขึ้น ร้องขอความช่วยเหลือ เช่น เมื่อเกิดเหตุการณ์ร้ายระบบแจ้งเตือนเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือส่งเป็นข้อความสั้นมาที่โทรศัพท์ เรียกเหตุการณ์ แบบนี้ว่า การแจ้งเตือนแบบพุช (Push Notifications) มีลักษณะการสื่อสารที่ระบบแจ้งข่าวสารไปยังผู้ใช้งานเองโดยไม่ต้องการร้องขอข้อมูล”^{๔๑}

ภคพล โพธิ์เหลือง (ภคพล โพธิ์เหลือง, ๒๕๕๖) ได้นำเสนอ “แอปพลิเคชันส่งข้อความแจ้งเตือนไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ โดยใช้กูเกิลคลาวด์บริการแพลตฟอร์ม (Google Cloud Platform) เพื่อนำเทคโนโลยีในส่วนนี้มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันสามารถส่งข้อความไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ เมื่อผู้ให้บริการต้องการแจ้งข้อมูลใหม่ข้อมูลดังกล่าวจะถูกส่งไปยังผู้ใช้งาน โดยไม่ต้องทำการร้องขอเพื่อขอข้อมูลใหม่ ในรูปแบบข้อความแจ้งเตือนแบบพุช ระบบสามารถส่งข้อความไปยังผู้ใช้งานได้สะดวกและรวดเร็วผ่านอุปกรณ์ที่สามารถเข้าถึงและใช้งานอินเทอร์เน็ตได้”^{๔๒}

๒.๘ กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ ๒.๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย

^{๔๑} Xin Chun Yin and Jing Rong Ming Xu, Researchment and Realization Based on Android DatabaseApplicationTechnology. <http://www.atlantispress.com/php/download_paper.php?id=5852>, 20 April 2019.

^{๔๒} ภคพล โพธิ์เหลือง, “โปรแกรมส่งข้อความแจ้งเตือนไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์,” <http://www.sit.kmutt.ac.th/tqf/is_report/pdf56/55441344/.pdf>, ๒๐ เมษายน ๒๕๖๒.

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “Register Reminder : แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน” โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยและขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

- ๓.๑ รูปแบบการวิจัย
- ๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล
- ๓.๖ สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยมีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้ โดยการศึกษาวิจัยเอกสาร เพื่อประมวลองค์ความรู้ ศึกษาแนวคิดการให้บริการแจ้งเตือน จากเอกสารที่เกี่ยวข้องรวมถึงการเก็บข้อมูลปฏิบัติการ

การดำเนินงาน ขั้นตอนแรกเป็นการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพัฒนาแอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน จากนั้นออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียนและการออกแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน คณะวิจัยทำการแจกแบบสอบถามและดำเนินการสัมภาษณ์ และรวบรวมข้อมูล เมื่อได้ข้อมูลความต้องการแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการวิเคราะห์ข้อมูล และนำข้อมูลมาสรุปผลเป็นรายงานวิจัย

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาจากวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้แก่

- ๓.๒.๑ ฝ่ายทะเบียน ๕ คน ได้แก่
 - ๓.๒.๑.๑ นายวันชัย สิริรักษา
 - ๓.๒.๑.๒ นางสาวเกษร มากมา
 - ๓.๒.๑.๓ นางสาวพนมพร เมฆพัฒน์
 - ๓.๒.๑.๔ พระมหาทวีศักดิ์ เขมจาโร
 - ๓.๒.๑.๕ นายศักรินทร์ ป้องเศร้า
- ๓.๒.๒ ผู้บริหาร ๔ คน ได้แก่
 - ๓.๒.๒.๑ ดร. ดอนลาร์ เสนา
 - ๓.๒.๒.๒ ดร. วรพล วรสุวรรณโรจน์

- ๓.๒.๒.๓ พระครูรัตนสุตาภรณ์, ดร.
 ๓.๒.๒.๔ ผศ.ดร.ปัญญา นามสง่า
 ๓.๒.๓ นิสิตในระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๑ รูป/คน ได้แก่
 ๓.๒.๓.๑ ส.ท.กริช ไทยภักดี
 ๓.๒.๓.๒ ส.ท.อินทัย คล้ายท่าโรง
 ๓.๒.๓.๓ นายจักรกฤษณ์ เผ่าผาง
 ๓.๒.๓.๔ นายพัชรณัฐ สุวพัชรภรณ์
 ๓.๒.๓.๕ นางสาวเพ็ญพิภา หอมอ่อน
 ๓.๒.๓.๖ พระป้อม กิตติโก
 ๓.๒.๓.๗ สามเณรวุฒิพร ใจตรง
 ๓.๒.๓.๘ นางสาวลัดดาวัลย์ แซ่ว่าง
 ๓.๒.๓.๙ นายสหัสรัฐ รูปคำ
 ๓.๒.๓.๑๐ นางสาวเมธพร อินทร์มะตูม
 ๓.๒.๓.๑๑ พระปลัดฤทธิรงค์ เขมวีโร
 รวมทั้งสิ้นจำนวน ๒๐ รูป/คน ทั้งนี้เพื่อให้เห็นแนวทางการประยุกต์ปรับเปลี่ยนพัฒนาต่อไป

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัยเลือกใช้วงจรชีวิตของการพัฒนาระบบ หรือ SDLC ย่อมาจาก System Development Life Cycle^๑ เป็นกระบวนการในการพัฒนาระบบที่ใช้กันอยู่ทั่วไป กระบวนการนี้ได้รับการพัฒนาขึ้นเนื่องจากในอดีตมีโครงการที่ประสบความล้มเหลวและเกิดความเสียหายอย่างมากมายซึ่งผู้บริหารโครงการได้หาวิธีการในการพัฒนาระบบสารสนเทศที่จะประสบความสำเร็จและสามารถบำรุงรักษาได้ โดยการแบ่งงานออกเป็นขั้นตอน (Phase) บางหน่วยงานอาจจะมีการแบ่งออกเป็นขั้นตอนที่แตกต่างกันออกไป ในที่นี้แบ่งขั้นตอนในการสร้างและพัฒนาระบบออกเป็น ๖ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การกำหนดปัญหาและความต้องการของผู้ใช้งาน ศึกษาถึงปัญหาในการรับรู้ข่าวสารของงานทะเบียนและความต้องการของผู้ใช้งาน โดยเก็บข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึก จากนิสิตวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช ด้วยการพัฒนาระบบค้นหาข้อมูลข่าวสารและส่งข้อมูลการแจ้งเตือนงานทะเบียนจากกูเกิลคลาวด์เมจเสจสู่อุปกรณ์สมาร์ตโฟนบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ผู้วิจัยได้พัฒนาระบบตามแนวคิดในการพัฒนาวัฏจักรการพัฒนาระบบงาน (System Development Life Cycle หรือ SDLC) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการกำหนดปัญหา (Problem Definition) เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีของโทรศัพท์มือถือนั้นมีการพัฒนาที่รวดเร็วมากจึงเกิดโทรศัพท์ สมาร์ตโฟนที่มีประสิทธิภาพในการ

^๑ Swpark, “แผนภาพวงจรการพัฒนาระบบ,” <<http://www.swpark.or.th/sdlcproject/index.php/14-sample-data-articles>>, 2013

ประมวลผลที่มีความเร็วสูงมาก จึงเกิดการพัฒนาระบบปฏิบัติการ (Operation System) ที่เป็นซอฟต์แวร์ช่วยทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างฮาร์ดแวร์และแอปพลิเคชันทั่วไป ระบบปฏิบัติการ (Operation System) ช่วยให้ตัวแอปพลิเคชัน ไม่ต้องจัดการเรื่องเหล่านั้นด้วยตนเอง เพียงแค่เรียกใช้บริการจากระบบปฏิบัติการก็พอ ทำให้พัฒนาแอปพลิเคชันได้ง่ายขึ้น

ดังนั้น จึงมีผู้ที่พัฒนาตัวแอปพลิเคชันแบบต่างๆ ออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้และอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานสมาร์ทโฟน ซึ่งความต้องการในการใช้งานแอปพลิเคชันในการดำเนินชีวิตประจำวันนั้นยังเป็นที่ต้องการอย่างมาก ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการที่จะพัฒนาแอปพลิเคชัน คือ สร้างแอปพลิเคชันข้อมูลข่าวสารและส่งข้อมูลการแจ้งเตือนงานทะเบียนจากภูเก็ลคลาวด์เมจเสจสู่อุปกรณ์สมาร์ทโฟนบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ทำให้ง่ายต่อการใช้งาน

ขั้นตอนที่ ๒ การออกแบบระบบใหม่ (System Design) แอปพลิเคชันข้อมูลข่าวสารและส่งข้อมูลการแจ้งเตือนงานทะเบียนจากภูเก็ลคลาวด์เมจเสจสู่อุปกรณ์สมาร์ทโฟนบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ คือ แผนภาพการไหลของข้อมูล (Data Flow Diagram : DFD) เป็นเครื่องมือที่ใช้อธิบายถึงขั้นตอนการทำงานของระบบ แสดงทิศทางการไหลของข้อมูล ซึ่งอธิบายให้ผู้พัฒนาระบบ ผู้ใช้ รวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบรายละเอียดการทำงานได้ดียิ่งขึ้น จากการวิเคราะห์และออกแบบแอปพลิเคชัน เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานความต้องการจากผู้ใช้งาน ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก

ขั้นตอนที่ ๓ การเขียนโปรแกรม (Programming) ดำเนินการสร้างแอปพลิเคชันข้อมูลข่าวสารและส่งข้อมูลการแจ้งเตือนงานทะเบียนจากภูเก็ลคลาวด์เมจเสจสู่อุปกรณ์สมาร์ทโฟนบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ตามขั้นตอนที่วางแผนไว้ข้างต้น การพัฒนาแอปพลิเคชัน ได้แบ่งงานเป็น ๓ ส่วนหลักๆ คือ ส่วนแรกเป็นการเขียนโปรแกรมภาษา PHP เพื่อดึงข้อมูลจากเว็บไซต์วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช และแปลงข้อมูลนั้นเป็นเจสัน (JSON) โดยไฟล์ PHP ดังกล่าวได้นำไปติดตั้งในเซิร์ฟเวอร์ของวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช ส่วนที่สองเป็นส่วนของการปรับปรุงเว็บไซต์วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช ให้รองรับการส่งข้อมูลโดยออกแบบให้รองรับการเก็บข้อมูลผู้ใช้จากแอปพลิเคชัน และรองรับการส่งข่าวผ่านระบบภูเก็ลคลาวด์เมจเสจ และส่วนสุดท้ายพัฒนาแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ให้สามารถรองรับอุปกรณ์สมาร์ทโฟนที่รองรับ API ๑๕ ขึ้นไป โดยดึงข้อมูลจากเจสันมาแสดงผล และใช้เทคโนโลยีระบบกำหนดตำแหน่งบนโลกหรือ จีพีเอส (GPS) มาร่วมทำงานด้วย

ขั้นตอนที่ ๔ การทดสอบ (System Testing) ในการทดสอบระบบจะแบ่งการทดสอบตามส่วนการทำงานออกเป็น ๒ ส่วน คือ

๑) ส่วนของเว็บไซต์ จะทดสอบการทำงานในส่วนของหน้าเว็บไซต์ ส่งข้อมูลการแจ้งเตือนงานทะเบียน ว่าทำงานได้ครบถ้วนถูกต้องตามขอบเขตหรือไม่

๒) ส่วนของแอปพลิเคชัน ส่วนนี้จะเป็นการทดสอบการเพิ่มข้อมูล การลบข้อมูล และค้นหา ลงทะเบียนเป็นไปตามกำหนดเวลาปฏิทินการศึกษา การยื่นคำร้องขอทะเบียนระยะเวลาการเพิกถอนรายวิชา ระยะเวลาประเมินอาจารย์ผู้สอน ระยะเวลาการเปิดภาคการเรียน การสอนและการปิดภาคการเรียนการสอน รวมทั้งระยะเวลาการจัดสอบปลายภาค ที่ผู้ใช้กำหนดได้ถูกต้องตามขอบเขตหรือไม่

ขั้นตอนที่ ๕ การติดตั้งระบบ (Implementation) นำแอปพลิเคชันอัปโหลดเข้าสู่ระบบ Google Play เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยตามขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ ๖ การบำรุงรักษา (Maintenance) การทดสอบและประเมินผลความพึงพอใจ หลังจากพัฒนาแอปพลิเคชันเสร็จคณะผู้วิจัยได้ทดสอบการทำงานที่อุปกรณ์จำลอง และทดสอบสอบผ่านอุปกรณ์จริงเพื่อหาข้อผิดพลาดของแอปพลิเคชันแล้ว จึงนำแอปพลิเคชันดังกล่าวเผยแพร่ใน Google play ทำการตรวจสอบข้อมูลและความถูกต้องระหว่างที่ได้ดำเนินการใช้งานแอปพลิเคชันทำการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ ให้มีความถูกต้องอยู่เสมอ

๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ได้นำแอปพลิเคชันไปลงทะเบียนและอัปโหลดขึ้นที่ Google play แล้ว ได้ประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช ให้นิสิตดาวนโหลดมาติดตั้งแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนเพื่อใช้งาน ได้ทดลองใช้งานแอปพลิเคชัน เป็นระยะเวลา ๑ เดือน จากนั้นได้ประเมินผลความพึงพอใจ โดยสร้างแบบสอบถาม เพื่อวัดผลหลังการใช้งาน แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า ๕ ระดับ มีเกณฑ์ดังนี้

๕ หมายถึง แอปพลิเคชันที่ใช้มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๔ หมายถึง แอปพลิเคชันที่ใช้มีระดับความพึงพอใจมาก

๓ หมายถึง แอปพลิเคชันที่ใช้มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

๒ หมายถึง แอปพลิเคชันที่ใช้มีระดับความพึงพอใจน้อย

๑ หมายถึง แอปพลิเคชันที่ใช้มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากร เป้าหมาย ซึ่งได้แก่ นิสิตจากวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถาม ด้วยตนเองดังนี้

๑) นำแบบสอบถาม จำนวน ๒๕ ชุด โดยกระจายกลุ่มประชากรของวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านแอปฯ ๕ คน / ฝ่ายทะเบียน ๕ คน / ผู้บริหาร ๕ คน และนิสิตในระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๐ รูป/คน

๒) รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มประชากรของวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านแอปฯ ๕ คน / ฝ่ายทะเบียน ๕ คน / ผู้บริหาร ๕ คน และนิสิตในระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๐ รูป/คน ทั้งหมด โดยอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ จำนวน ๒๕ ชุด คิดเป็นแบบสอบถามที่ได้รับคืนร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

๓) นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องโดยคิดเป็นร้อยละ ของข้อมูลทั้งหมดแล้วจึงนำข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์แล้วนำมาเสนอในรูปตาราง โดยการบรรยายตามลำดับต่อไป

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถาม

๑. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ความถูกต้อง ในการตอบแบบสอบถามแล้วนำมาคัดเลือกรับที่สมบูรณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการบันทึกคะแนนแต่ละข้อของแต่ละคนลงในแบบลงรหัส (Coding Form)

๒. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคม

๓. การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ ข้อมูลที่เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

๓.๒ “Register Reminder : แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน” วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนจากการตอบแบบสอบถามของประชากรจากวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ผู้ศึกษาวิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการพรรณนาความ (Descriptive interpretation) ได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำข้อมูลถ่ายลงในแบบรหัส (Coding Form) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าสถิติต่างๆ ดังนี้ ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปกำหนดเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดเป็นข้อคำถาม สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยแบบมาตรฐานประมาณค่าใช้แนวทางนี้

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า มีระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๓.๕ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา ใช้เพื่อให้ทราบลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง Register Reminder: แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน” ผู้วิจัยตั้งวัตถุประสงค์ไว้ ๓ ประการ คือ ๑) เพื่อสร้างแอปพลิเคชันข้อมูลข่าวสารและส่งข้อมูลการแจ้งเตือนงานทะเบียนจากกูเกิลคลาวด์เมจเสจสู่อุปกรณ์สมาร์ตโฟนบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ๒) เพื่อทดลองใช้แอปพลิเคชันการแจ้งเตือนงานทะเบียนกับนิสิตวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๓) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการใช้งานแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ในการรับข้อมูลแจ้งเตือนงานทะเบียนของวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีจำนวน ๒๐ รูป/คน แบ่งเป็นพระภิกษุสงฆ์ ๕ รูป ชาย ๑๐ คน หญิง ๕ คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติสำหรับตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้ มีลำดับขั้นตอนดังนี้

- ๔.๑ การพัฒนาแอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน
- ๔.๒ ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล
- ๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- ๔.๔ องค์ความรู้จากการวิจัย

๔.๑ การพัฒนาแอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน

การพัฒนาแอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียนด้านข้อมูลข่าวสารและส่งข้อมูลการแจ้งเตือนงานทะเบียนจากกูเกิลคลาวด์เมจเสจสู่อุปกรณ์สมาร์ตโฟนบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ คือ ส่วนที่เป็นของผู้ใช้ซึ่งเป็นผู้ที่สามารถใช้งาน Register Reminder แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน และส่วนที่เป็นของผู้ดูแลระบบ โดยการทำงานของแอปพลิเคชันแจ้งข้อมูลข่าวสารและส่งข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยและข่าวสารเกี่ยวกับนิสิตบนกูเกิลคลาวด์เมจเสจทั้งนิสิตและบุคลากรได้ลงทะเบียนกับกองงานทะเบียนของมหาวิทยาลัย

๔.๒ ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของบุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีต่อแอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน” ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยเรื่องนี้กลุ่มตัวอย่างที่วิจัย ได้แก่ บุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ซึ่งมีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ใช้การวิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตารางที่ ๔.๑

แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๕๓	๗๒.๖
หญิง	๒๐	๒๗.๔
รวม	๗๓	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เป็นเพศชาย จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๖ และเพศหญิง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๔

ตารางที่ ๔.๒

แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๒๐ - ๓๐ ปี	๓๔	๔๖.๖
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๙	๓๙.๗
๔๑ - ๔๕ ปี	๘	๑๑.๐
๔๖ ปีขึ้นไป	๒	๒.๗
รวม	๗๓	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖ รองลงมาอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗ และน้อยสุดอายุ ๔๖ ปีขึ้นไป จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๗

ตารางที่ ๔.๓
แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๖๘	๙๓.๒
ปริญญาโท	๔	๕.๕
ปริญญาเอก	๑	๑.๔
รวม	๗๓	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒ รองลงมา ปริญญาโท จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕ และ น้อยสุดปริญญาเอก จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔

ตารางที่ ๔.๔
แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับเงินเดือน

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท	๖๖	๙๐.๔
๑๕,๐๐๑ บาท – ๒๐,๐๐๐ บาท	๓	๔.๑
๒๐,๐๐๑ บาท – ๔๐,๐๐๐ บาท	๔	๕.๕
มากกว่า ๔๐,๐๐๑ บาท	-	-
รวม	๗๓	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากต่ำกว่า ๑๕,๐๐๐ จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ รองลงมา ๒๐,๐๐๑ บาท – ๔๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕ น้อยสุด ๑๕,๐๐๑ บาท – ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๑

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรในวิทยาลัย
สงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีต่อแอปพลิเคชันการให้บริการ
แจ้งเตือนงานทะเบียน”

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของความคิดเห็นของบุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีต่อแอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน”
ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการ
บรรยาย

ตารางที่ ๔.๕

แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของ
บุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ที่มีต่อแอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน”
โดยรวมและรายข้อโดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	ด้าน	ระดับความคิดเห็น		
		($\bar{X}$)	(S.D)	แปลผล
๑	ด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี	๔.๖๒	.๑๖๒	มากที่สุด
๒	ด้านทัศนคติ	๔.๖๒	.๑๗๑	มากที่สุด
๓	ด้านคุณภาพการบริการ	๔.๗๐	.๑๗๖	มากที่สุด
๔	ด้านความพึงพอใจ	๔.๖๖	.๒๐๑	มากที่สุด
๕	ด้านการสนทนาเรื่องเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน	๔.๗๐	.๑๗๖	มากที่สุด
รวม		๔.๖๖	.๑๗๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีต่อแอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน”
โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด
ได้แก่ ด้านการคุณภาพการบริการ และด้านการสนทนาเรื่องเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน รองลงมาได้แก่
ด้านความพึงพอใจ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี และด้าน
ทัศนคติ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๖

แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของบุคลากรใน
วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ที่มีต่อแอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน”ด้าน
การยอมรับการใช้เทคโนโลยี โดยรวมและรายข้อ

ข้อที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น		
		($\bar{X}$)	(S.D)	แปลผล
๑	ระบบของแอปพลิเคชันใช้งานได้ง่าย	๔.๗๐	.๔๖๒	มากที่สุด
๒	ระบบของแอปพลิเคชันไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๗๕	.๔๖๒	มากที่สุด
๓	รูปแบบระบบใหม่ของแอปพลิเคชันสามารถ ประยุกต์ใช้กับระบบดั้งเดิมได้	๕.๐๐	.๐๐๐	มากที่สุด
๔	ขั้นตอนในการใช้บริการแอปพลิเคชันทำได้ง่าย ไม่ ซับซ้อน	๔.๗๔	.๔๔๒	มากที่สุด
๕	ระบบปฏิบัติการของแอปพลิเคชันช่วยให้การ ประมวลผลได้สะดวกรวดเร็ว	๔.๔๙	.๕๐๓	มาก
๖	เทคโนโลยีมีความทันสมัยและสะดวกรวดเร็ว ต่อ การใช้งาน	๔.๒๙	.๔๕๖	มาก
๗	ระบบปฏิบัติการของแอปพลิเคชันทำให้ท่านได้รับ ข้อมูลและการประมวลผลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๕๖	.๕๐๐	มากที่สุด
๘	ระบบปฏิบัติการของแอปพลิเคชันมีผลต่อ การ ตัดสินใจในการใช้งาน	๕.๐๐	.๐๐๐	มากที่สุด
๙	ระบบปฏิบัติการของแอปพลิเคชันช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการประมวลผล	๔.๔๑	.๔๙๕	มาก
๑๐	ระบบปฏิบัติการของแอปพลิเคชันช่วยให้ การ ประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เป็นไปได้ด้วยดี	๔.๓๓	.๔๗๓	มาก
รวม		๔.๖๒	.๑๖๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีต่อ “แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงาน
ทะเบียน” ด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตาม
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ข้อ ๑ ที่ว่า “ระบบปฏิบัติการของ
แอปพลิเคชันมีผลต่อ การตัดสินใจในการใช้งาน” และข้อ ๓ ที่ว่า “รูปแบบระบบใหม่ของ
แอปพลิเคชันสามารถ ประยุกต์ใช้กับระบบดั้งเดิมได้” รองลงมาได้แก่ ข้อ ๒ ที่ว่า “ระบบของ
แอปพลิเคชันไม่ยุ่งยากซับซ้อน” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อ ๖ ที่ว่า “เทคโนโลยีมีความ
ทันสมัยและสะดวกรวดเร็ว ต่อการใช้งาน”ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๗

แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของบุคลากรใน
วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ที่มีต่อแอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน”
ด้านทัศนคติ โดยรวมและรายข้อ

ข้อที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น		
		($\bar{X}$)	(S.D)	แปลผล
๑	ท่านรับรู้ถึงความสะดวกสบายในบริการผ่าน สมาร์ทโฟน	๔.๗๗	.๔๒๖	มากที่สุด
๒	ท่านรู้สึกว่าเป็นตนเองขณะใช้บริการ	๕.๐๐	.๐๐๐	มากที่สุด
๓	ท่านเข้าใจว่าการทำงานระบบนี้สบาย	๔.๗๔	.๔๔๒	มากที่สุด
๔	ท่านเข้าใจว่าการทำงานเป็นเพียงกิจกรรมหนึ่ง เท่านั้น	๔.๔๘	.๕๐๓	มาก
๕	ท่านคิดว่าข้อดีของแอปพลิเคชันทำให้ง่ายต่อ การ ทำงาน	๔.๒๙	.๔๕๖	ปานกลาง
๖	ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันมีบริการครบถ้วน ครอบคลุม เช่น การแก้ปัญหา หรือสอบถามข้อมูล	๕.๐๐	.๐๐๐	มากที่สุด
๗	ท่านคิดว่าเจ้าของร้านมีความกระตือรือร้นในการให้ คำแนะนำ	๔.๔๑	.๔๙๕	มาก
๘	ท่านคิดว่าการใช้บริการแจ้งเตือนผ่านสมาร์ทโฟน ทำให้ การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น	๔.๓๓	.๔๗๓	มาก
รวม		๔.๖๒	.๑๗๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีต่อ “แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงาน
ทะเบียน” ด้านทัศนคติ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตาม
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ข้อ ๒ ที่ว่า “ท่านรู้สึกว่าเป็นตนเอง
ขณะใช้บริการ” และข้อ ๖ ที่ว่า “ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันมีบริการครบถ้วน ครอบคลุม เช่น การ
แก้ปัญหา หรือสอบถามข้อมูล” รองลงมาได้แก่ ข้อ ๑ ที่ว่า “ท่านรับรู้ถึงความสะดวกสบายในบริการ
ผ่านสมาร์ทโฟน” และข้อที่มีค่าน้อยที่สุดได้แก่ ข้อ ๕ ที่ว่า “ท่านคิดว่าข้อดีของแอปพลิเคชันทำ
ให้ง่ายต่อ การทำงาน”ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๘

แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของบุคลากรใน
วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ที่มีต่อแอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน”
ด้านคุณภาพการบริการ โดยรวมและรายข้อ

ข้อที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น		
		($\bar{X}$)	(S.D)	แปลผล
๑	การเพิ่มคุณภาพการให้บริการการแจ้งทำให้ท่าน ตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชัน ผ่านสมาร์ทโฟน	๔.๗๗	.๔๒๖	มากที่สุด
๒	ความหลากหลายของแอปพลิเคชันทำให้ท่าน ตัดสินใจเลือกใช้บริการ	๕.๐๐	.๐๐๐	มากที่สุด
๓	การบริการแจ้งเตือนผ่านสมาร์ทโฟนสามารถสร้าง ความประทับใจให้แก่ผู้ใช้งาน	๔.๔๘	.๕๐๓	มาก
๔	ผลการบริการในภาพรวมในการบริการออกมาดี	๔.๒๙	.๔๕๖	มาก
๕	การบริการผ่านสมาร์ทโฟนทำให้ผู้ใช้นั้นใจว่า จะ ได้รับบริการในเวลารวดเร็ว	๕.๐๐	.๐๐๐	มากที่สุด
รวม		๔.๗๐	.๑๗๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีต่อ “แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงาน
ทะเบียน” ด้านคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดย
เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ข้อ ๒ ที่ว่า “ความ
หลากหลายของแอปพลิเคชันทำให้ท่าน ตัดสินใจเลือกใช้บริการ” และข้อ ๕ ที่ว่า “การบริการผ่าน
สมาร์ทโฟนทำให้ผู้ใช้นั้นใจว่า จะได้รับบริการในเวลารวดเร็ว” รองลงมาได้แก่ ข้อ ๑ ที่ว่า “การเพิ่ม
คุณภาพการให้บริการการแจ้งทำให้ท่าน ตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชัน ผ่านสมาร์ทโฟน” และข้อที่มี
ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อ ๔ ที่ว่า “ผลการบริการในภาพรวมในการบริการออกมาดี”ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของบุคลากรใน
วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ที่มีต่อแอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน”
ด้านความพึงพอใจโดยรวมและรายข้อ

ข้อที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น		
		($\bar{X}$)	(S.D)	แปลผล
๑	มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว ของผู้ใช้บริการ	๕.๐๐	.๐๐๐	มากที่สุด
๒	ข้อมูลตรงตามความต้องการและมี ความถูกต้อง	๔.๔๑	.๔๙๕	มาก
๓	ระบบช่วยเหลือหรือคู่มือใช้งานมีความเหมาะสมอย่างไร	๔.๓๓	.๔๗๓	มาก
๔	แอปพลิเคชันช่วยลดระยะทางในการเดิน	๔.๗๗	.๔๒๖	มากที่สุด
๕	ระบบมีการป้องกันการเข้าใช้บริการ	๕.๐๐	.๐๐๐	มากที่สุด
๖	ยินดีที่จะโหลดแอปพลิเคชัน	๔.๔๘	.๕๐๓	มาก
รวม		๔.๖๖	.๒๐๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีต่อ “แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน” ด้านความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ข้อ ๑ ที่ว่า “มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว ของผู้ใช้บริการ” และข้อ ๕ ที่ว่า “ระบบมีการป้องกันการเข้าใช้บริการ” รองลงมาได้แก่ ข้อ ๔ ที่ว่า “แอปพลิเคชันช่วยลดระยะทางในการเดิน” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อ ๓ ที่ว่า “ระบบช่วยเหลือหรือคู่มือใช้งานมีความเหมาะสมอย่างไร” ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของบุคลากรใน
วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ที่มีต่อแอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน”
ด้านการสนทนาเรื่องเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน

ข้อที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น		
		($\bar{X}$)	(S.D)	แปลผล
๑	ท่านมีการพูดคุยเรื่องเทคโนโลยีแอปพลิเคชันกับ คนในองค์กร	๔.๒๙	.๔๕๖	มาก
๒	ท่านมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลทางเทคโนโลยี แอปพลิเคชัน	๕.๐๐	.๐๐๐	มากที่สุด
๓	ท่านมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคล อื่นๆในเรื่องเกี่ยวกับเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน เมื่อท่านได้รับทราบข้อมูลที่สำคัญของเทคโนโลยี	๔.๗๗	.๔๒๖	มากที่สุด
๔	แอปพลิเคชัน ท่านได้ส่งไปให้แกกลุ่มเพื่อน และ บุคคลอื่นๆด้วยจดหมาย และด้วยสื่ออื่นๆ	๕.๐๐	.๐๐๐	มากที่สุด
๕	ท่านเคยร่วมสนทนาแลกเปลี่ยนข้อมูลกับเพื่อนบ้าน เกี่ยวกับการวิพากษ์วิจารณ์ และการตรวจสอบการ ทำงานเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน	๔.๔๘	.๕๐๓	มาก
รวม		๔.๗๐	.๑๗๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีต่อ “แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงาน
ทะเบียน” ด้านการสนทนาเรื่องเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ข้อ ๒
ที่ว่า “ท่านมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลทางเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน” และข้อ ๕ ที่ว่า “ท่านเคยร่วม
สนทนาแลกเปลี่ยนข้อมูลกับเพื่อนบ้านเกี่ยวกับการวิพากษ์วิจารณ์ และการตรวจสอบการทำงาน
เทคโนโลยีแอปพลิเคชัน” รองลงมาได้แก่ ข้อ ๓ ที่ว่า “ท่านมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับ
บุคคลอื่นๆในเรื่องเกี่ยวกับเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อ ๑ ที่ว่า
“ท่านมีการพูดคุยเรื่องเทคโนโลยีแอปพลิเคชันกับคนในองค์กร” ตามลำดับ

๔.๔ องค์ความรู้จากการวิจัย

การวิจัยเรื่อง Register Reminder: แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน” ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการจนเกิดองค์ความรู้จากการวิจัย บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ คือ ได้สร้าง แอปพลิเคชันข้อมูลข่าวสารและส่งข้อมูลการแจ้งเตือนงานทะเบียนจากภูเก็ลคลาวด์เมจเสจสู่อุปกรณ์ สมาร์ทโฟนบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนาและทดลองใช้แอปพลิเคชัน การแจ้งเตือนงานทะเบียนกับนิสิตวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย





๑. คลิกที่เมนู Facebook

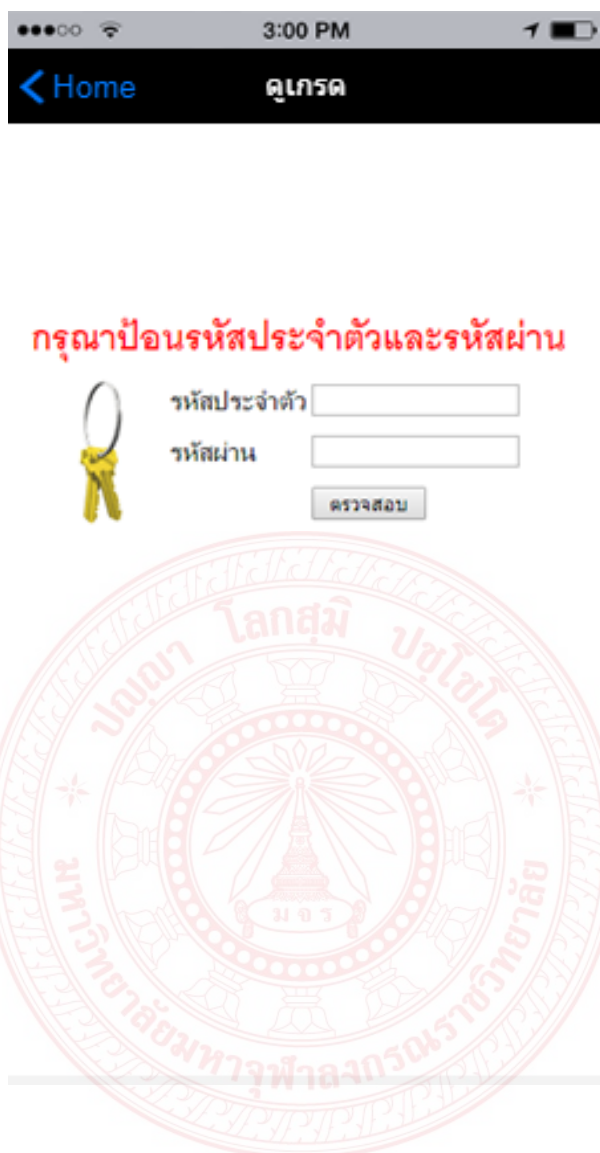




เป็นเมนูที่ลิงก์กับ Facebook ของทะเบียนและวัดผล



๒. คลินิกที่เมฆูดูเกรด



Home ดูเกรด

กรุณาป้อนรหัสประจำตัวและรหัสผ่าน

รหัสประจำตัว

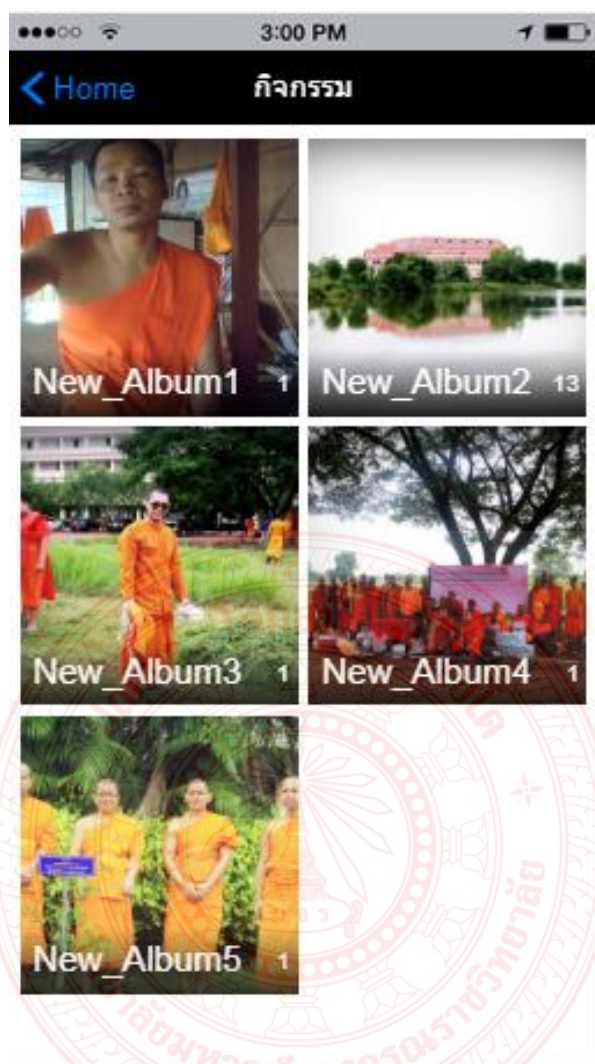
รหัสผ่าน

ตรวจสอบ

เมนูดูเกรดได้ใส่โค้ดลิงค์ของ <https://regweb.mcu.ac.th/registrar/login.asp> เพื่อให้
 นิสิตเข้าไปดูเกรดของตัวเองได้



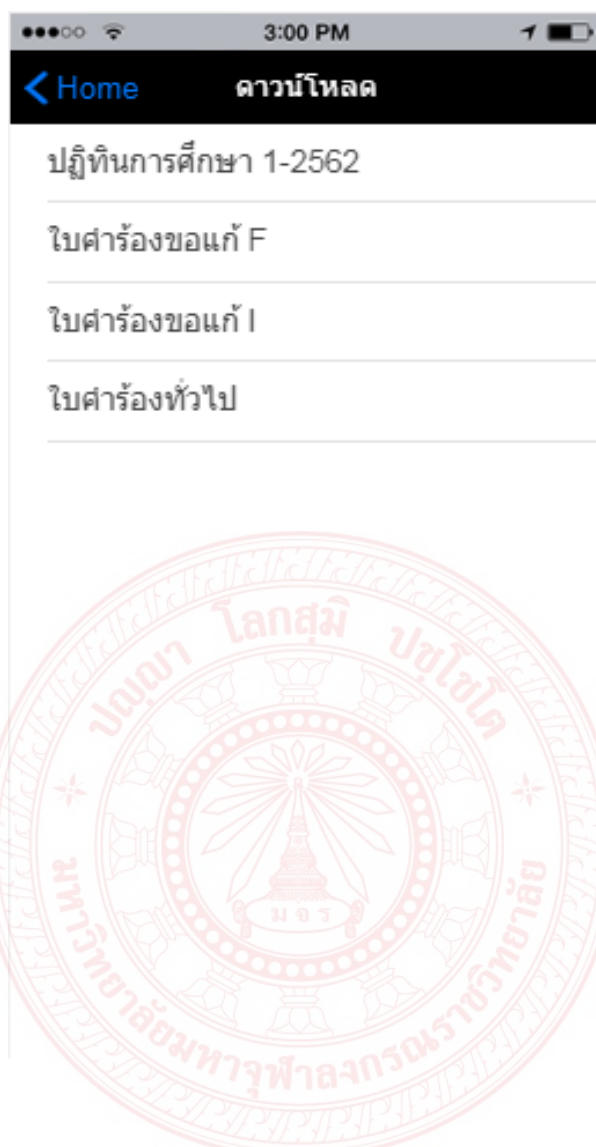
๓. คลิกที่เมนูกิจกรรม



เมนูกิจกรรมจะรวบรวมภาพกิจกรรมของนิสิตทั้งหมดที่นิสิตเข้าร่วมกิจกรรม



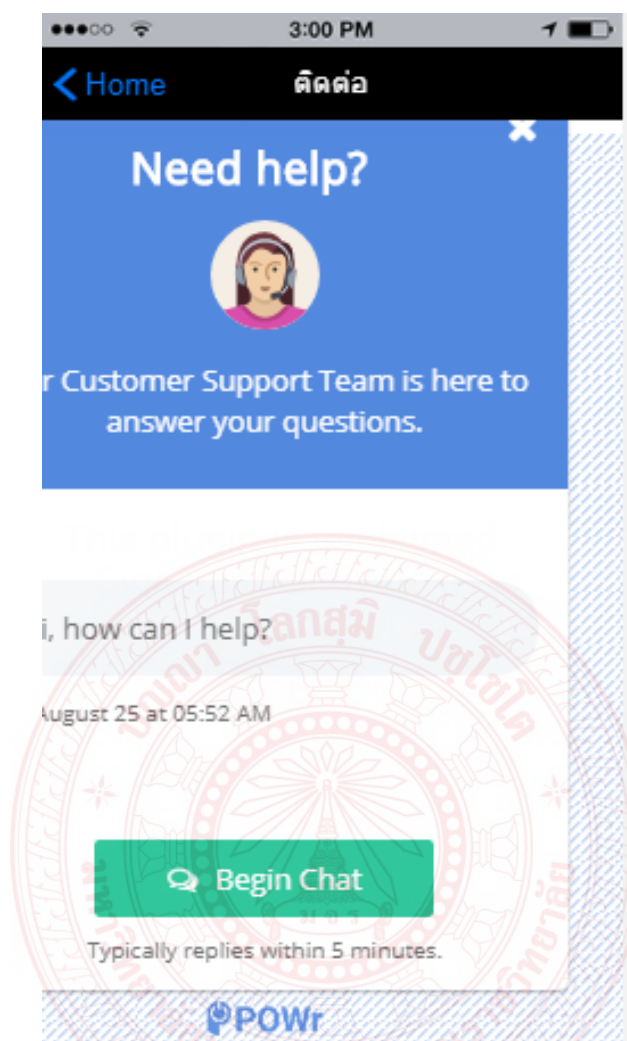
๔. คลิกที่เมนูดาวโหลด



เมนูดาวนโหลดซึ่งมีไว้ให้นิสิตดาวนโหลดแบบฟอร์มต่างๆ ของมหาวิทยาลัย



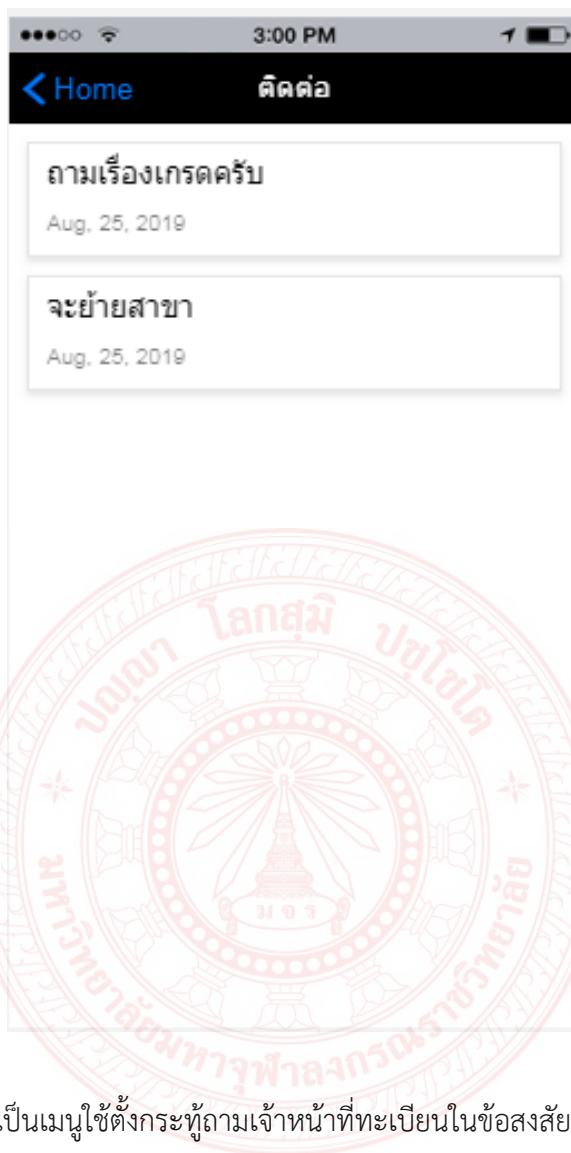
๕. คลิกที่เมนูติดต่อ



เมนูติดต่อมีไว้ติดต่อเจ้าหน้าที่ทะเบียนซึ่งทำให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ทะเบียนได้ง่ายมากขึ้นข้อความจะถูกส่งไปที่เว็บเพจทะเบียนและวัดผลและEmail ที่กำหนดไว้ในแอปนี้



๖. คลิกที่เมนูสอบถาม



เมนูสอบถามเป็นเมนูใช้ตั้งกระทู้ถามเจ้าหน้าที่ทะเบียนในข้อสงสัยของตัวเอง





เมนูเจ้าหน้าที่เป็นเมนูที่ดูข้อมูลเจ้าหน้าที่ทะเบียนและวัดผล

บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “Register Reminder : แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน” ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการจนสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ คือ ได้สร้างแอปพลิเคชันข้อมูลข่าวสารและส่งข้อมูลการแจ้งเตือนงานทะเบียนจากกูเกิลคลาวด์เมจเสจสู่อุปกรณ์สมาร์ตโฟนบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนาและทดลองใช้แอปพลิเคชันการแจ้งเตือนงานทะเบียนกับนิสิตวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีคุณภาพเชิงเทคนิคผ่านการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ และนิสิตวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจของนิสิตต่อการใช้งานแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ในการรับข้อมูลแจ้งเตือนงานทะเบียนของวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

- ๕.๑ สรุปการวิจัย
- ๕.๒ สรุปผลการวิจัย
- ๕.๓ อภิปรายผลการวิจัย
- ๕.๔ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้
- ๕.๕ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

๕.๑ สรุปการวิจัย

๕.๑.๑ ขอบเขตของโครงการวิจัย

๕.๑.๑.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาข้อมูลปัญหาการรับรู้ข่าวสารงานทะเบียนและวัดผลและความต้องการในการใช้งานแอปพลิเคชันจากนิสิตในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช นำผลที่ได้มาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างแอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน มีการทดลองการใช้งานประเมินผลโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจจากผู้ใช้

๕.๑.๑.๒ ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง / ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ขอบเขตด้านพื้นที่ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง นิสิตที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรีทั้งหมด ภายในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๕.๑.๑.๓ ขอบเขตเวลา

ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๐–๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)

๕.๑.๑.๔ ขอบเขตด้านพื้นที่

นิสิตที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรีทั้งหมด ภายในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ตำบลบึงพระ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

๕.๑.๒ วิธีการดำเนินการวิจัย

ศึกษาข้อมูลปัญหาการรับรู้ข่าวสารงานทะเบียนและวัดผลและความต้องการในการใช้งานแอปพลิเคชันจากนิสิตในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช นำผลที่ได้มาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างแอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน มีการทดลองการใช้งาน ประเมินผลโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจจากผู้ใช้

๕.๑.๓ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาจากวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านแอปฯ ๕ คน / ฝ่ายทะเบียน ๕ คน / ผู้บริหาร ๕ คน และนิสิตในระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๐ รูป/คน

๕.๑.๔ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัยเลือกใช้วงจรชีวิตของการพัฒนาระบบ หรือ SDLC ย่อมาจาก System Development Life Cycle เป็นกระบวนการในการพัฒนาระบบที่ใช้กันอยู่ทั่วไป กระบวนการนี้ได้รับการพัฒนาขึ้นเนื่องจากในอดีตมีโครงการที่ประสบความล้มเหลวและเกิดความเสียหายอย่างมากมายซึ่งผู้บริหารโครงการได้หาวิธีการในการพัฒนาระบบสารสนเทศที่จะประสบความสำเร็จและสามารถบำรุงรักษาได้ โดยการแบ่งงานออกเป็นขั้นตอน (Phase) บางหน่วยงานอาจจะมีการแบ่งออกเป็นขั้นตอนที่แตกต่างกันออกไป ในที่นี้แบ่งขั้นตอนในการสร้างและพัฒนาระบบออกเป็น ๖ ขั้นตอน ดังนี้

๕.๑.๔.๑ การกำหนดปัญหาและความต้องการของผู้ใช้งาน ศึกษาถึงปัญหาในการรับรู้ข่าวสารของงานทะเบียนและความต้องการของผู้ใช้งาน โดยเก็บข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึก จากนิสิตวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช ด้วยการพัฒนาระบบค้นหาข้อมูลข่าวสารและส่งข้อมูลการแจ้งเตือนงานทะเบียนจากกูเกิลคลาวด์เมจเสจสู่อุปกรณ์สมาร์ทโฟนบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ผู้วิจัยได้พัฒนาระบบตามแนวคิดในการพัฒนาวัฏจักรการพัฒนาระบบงาน (System Development Life Cycle หรือ SDLC) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยกำหนดปัญหา (Problem Definition) เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีของโทรศัพท์มือถือนั้นมีการพัฒนาที่รวดเร็วมากจึงเกิดโทรศัพท์ สมาร์ทโฟนที่มีประสิทธิภาพในการประมวลผลที่มีความเร็วสูงมาก จึงเกิดการพัฒนากระบวนการปฏิบัติการ (Operation System) ที่เป็นซอฟต์แวร์ช่วยทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างฮาร์ดแวร์และแอปพลิเคชันทั่วไป ระบบปฏิบัติการ (Operation System) ช่วยให้ตัวแอปพลิเคชัน ไม่ต้องจัดการเรื่องเหล่านั้นด้วยตนเอง เพียงแค่เรียกใช้บริการจากระบบปฏิบัติการก็พอ ทำให้พัฒนาแอปพลิเคชันได้ง่ายขึ้น

ดังนั้น จึงมีผู้ที่พัฒนาตัวแอปพลิเคชันแบบต่างๆ ออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้และอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานสมาร์ทโฟน ซึ่งความต้องการในการใช้งานแอปพลิเคชันในการดำเนินชีวิตประจำวันนั้นยังเป็นที่ต้องการอย่างมาก ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการที่จะพัฒนาแอปพลิเคชัน คือ สร้างแอปพลิเคชันข้อมูลข่าวสารและส่งข้อมูลการแจ้งเตือนงานทะเบียนจากกูเกิลคลาวด์เมจเสจสู่อุปกรณ์สมาร์ทโฟนบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ทำให้ง่ายต่อการใช้งาน

๕.๑.๔.๒ การออกแบบระบบใหม่ (System Design) แอปพลิเคชันข้อมูลข่าวสารและส่งข้อมูลการแจ้งเตือนงานทะเบียนจากกูเกิลคลาวด์เมจเสจสู่อุปกรณ์สมาร์ทโฟนบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ คือ แผนภาพการไหลของข้อมูล (Data Flow Diagram : DFD) เป็น

เครื่องมือที่ใช้อธิบายถึงขั้นตอนการทำงานของระบบ แสดงทิศทางการไหลของข้อมูล ซึ่งอธิบายให้ผู้พัฒนาระบบ ผู้ใช้รวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบรายละเอียดการทำงานได้ดียิ่งขึ้น จากการวิเคราะห์และออกแบบแอปพลิเคชัน เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานความต้องการจากผู้ใช้งาน ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก

๕.๑.๔.๓ การเขียนโปรแกรม (Programming) ดำเนินการสร้างแอปพลิเคชัน ข้อมูลข่าวสารและส่งข้อมูลการแจ้งเตือนงานทะเบียนจากกูเกิลคลาวด์เมจเสจสู่อุปกรณ์สมาร์ตโฟนบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ตามขั้นตอนที่วางแผนไว้ข้างต้น การพัฒนาแอปพลิเคชัน ได้แบ่งงานเป็น ๓ ส่วนหลักๆ คือ ส่วนแรกเป็นการเขียนโปรแกรมภาษา PHP เพื่อดึงข้อมูลจากเว็บไซต์วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช และแปลงข้อมูลนั้นเป็นเจสัน (JSON) โดยไฟล์ PHP ดังกล่าวได้นำไปติดตั้งในเซิร์ฟเวอร์ของวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช ส่วนที่สองเป็นส่วนของการปรับปรุงเว็บไซต์วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช ให้รองรับการส่งข้อมูลโดยออกแบบให้รองรับการเก็บข้อมูลผู้ใช้จากแอปพลิเคชัน และรองรับการส่งข่าวผ่านระบบกูเกิลคลาวด์เมจเสจ และส่วนสุดท้ายพัฒนาแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ให้สามารถรองรับอุปกรณ์สมาร์ตโฟนที่รองรับ API ๑๕ ขึ้นไป โดยดึงข้อมูลจากเจสันมาแสดงผล และใช้เทคโนโลยีระบบกำหนดตำแหน่งบนโลกหรือ จีพีเอส (GPS) มาร่วมทำงานด้วย

๕.๑.๔.๔ การทดสอบ (System Testing) ในการทดสอบระบบจะแบ่งการทดสอบตามส่วนการทำงานออกเป็น ๒ ส่วน คือ

๑) ส่วนของเว็บไซต์ จะทดสอบการทำงานในส่วนของหน้าเว็บไซต์ ส่งข้อมูลการแจ้งเตือนงานทะเบียน ว่าทำงานได้ครบถ้วนถูกต้องตามขอบเขตหรือไม่

๒) ส่วนของแอปพลิเคชัน ส่วนนี้จะเป็นการทดสอบการเพิ่มข้อมูล การลบข้อมูล และค้นหา ลงทะเบียนเป็นไปตามกำหนดเวลาปฏิทินการศึกษา การยื่นคำร้องขอทะเบียนระยะเวลาการเพิกถอนรายวิชา ระยะเวลาประเมินอาจารย์ผู้สอน ระยะเวลาการเปิดภาคการเรียน การสอนและการปิดภาคการเรียนการสอน รวมทั้งระยะเวลาการจัดสอบปลายภาค ที่ผู้ใช้กำหนดได้ถูกต้องตามขอบเขตหรือไม่

๕.๑.๔.๕ การติดตั้งระบบ (Implementation) นำแอปพลิเคชันอัปโหลดเข้าสู่ระบบ Google Play เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยตามขั้นตอนต่อไป

๕.๑.๔.๖ การบำรุงรักษา (Maintenances) การทดสอบและประเมินผลความพึงพอใจ หลังจากพัฒนาแอปพลิเคชันเสร็จคณะผู้วิจัยได้ทดสอบการทำงานที่อุปกรณ์จำลอง และทดสอบสอบผ่านอุปกรณ์จริงเพื่อหาข้อผิดพลาดของแอปพลิเคชันแล้ว จึงนำแอปพลิเคชันดังกล่าวเผยแพร่ใน Google play ทำการตรวจสอบข้อมูลและความถูกต้องระหว่างที่ได้ดำเนินการใช้งานแอปพลิเคชันทำการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ ให้มีความถูกต้องอยู่เสมอ

๕.๑.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ได้นำแอปพลิเคชันไปลงทะเบียนและอัปโหลดขึ้นที่ Google play แล้วได้ประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช ให้นิสิตดาวนโหลดมาติดตั้งแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนเพื่อใช้งาน ได้ทดลองใช้งานแอปพลิเคชัน เป็นระยะเวลา ๑ เดือน จากนั้นได้ประเมินผล

ความพึงพอใจ โดยสร้างแบบสอบถาม เพื่อวัดผลหลังการใช้งาน แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า ๕ ระดับ มีเกณฑ์ดังนี้

๕ หมายถึง แอปพลิเคชันที่ใช้มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๔ หมายถึง แอปพลิเคชันที่ใช้มีระดับความพึงพอใจมาก

๓ หมายถึง แอปพลิเคชันที่ใช้มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

๒ หมายถึง แอปพลิเคชันที่ใช้มีระดับความพึงพอใจน้อย

๑ หมายถึง แอปพลิเคชันที่ใช้มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากร เป้าหมาย ซึ่งได้แก่ นิสิตจากวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถามด้วยตนเองดังนี้

๑) นำแบบสอบถาม จำนวน ๒๕ ชุด โดยกระจายกลุ่มประชากรของวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านแอปฯ ๕ คน / ฝ่ายทะเบียน ๕ คน / ผู้บริหาร ๕ คน และนิสิตในระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๐ รูป/คน

๒) รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มประชากรของวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านแอปฯ ๕ คน / ฝ่ายทะเบียน ๕ คน / ผู้บริหาร ๕ คน และนิสิตในระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๐ รูป/คน ทั้งหมด โดยอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์จำนวน ๒๕ ชุด คิดเป็นแบบสอบถามที่ได้รับคืนร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

๓) นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องโดยคิดเป็นร้อยละ ของข้อมูลทั้งหมดแล้วจึงนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์แล้วนำมาเสนอในรูปตารางโดยการบรรยายตามลำดับต่อไป

๕.๑.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถาม

๕.๑.๖.๑ นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ความถูกต้อง ในการตอบแบบสอบถามแล้วนำมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการบันทึกคะแนนแต่ละข้อของแต่ละคนลงในแบบลงรหัส (Coding Form)

๕.๑.๖.๒ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคม

๕.๑.๖.๓ การวิเคราะห์ข้อมูล

๑) ข้อมูลที่เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

๒) “Register Reminder : แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน” วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนจากการตอบแบบสอบถามของประชากรจากวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ผู้ศึกษาวิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการพรรณนาความ (Descriptive interpretation) ได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำข้อมูลถ่ายลงในแบบรหัส (Coding Form) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปกำหนดเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดเป็นข้อคำถาม สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยแบบมาตรฐานประมาณค่าใช้แนวทางนี้

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า มีระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๕.๑.๗ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา ใช้เพื่อให้ทราบลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

๕.๒ สรุปผลการวิจัย

๕.๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยเรื่องนี้กลุ่มตัวอย่างที่วิจัย ได้แก่ บุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ซึ่งมีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ใช้การวิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

๕.๒.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เป็นเพศชาย จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๖ และเพศหญิง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๔

๕.๒.๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก อายุ ๒๐ – ๓๐ ปี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖ รองลงมาอายุ ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗ และน้อยสุด อายุ ๔๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๗

๕.๒.๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒ รองลงมา ปริญญาโท จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕ และน้อยสุด ปริญญาเอก จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔

๕.๒.๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับเงินเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากต่ำกว่า ๑๕,๐๐๐ จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ รองลงมา ๒๐,๐๐๑ บาท – ๔๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔ น้อยสุด ๑๕,๐๐๑ บาท – ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๑

๕.๒.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของความคิดเห็นของบุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีต่อแอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน”

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของความคิดเห็นของบุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีต่อแอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน”

๕.๒.๒.๑ ความคิดเห็นโดยรวมและรายชื่อโดยรวมและรายด้าน

ความคิดเห็นของบุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีต่อแอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน” โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านการคุณภาพการบริการ และด้านการสนทนาเรื่องเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน รองลงมาได้แก่ ด้านความพึงพอใจ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี และด้านทัศนคติตามลำดับ

๕.๒.๒.๒ ความคิดเห็นด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี โดยรวมและรายชื่อ

ความคิดเห็นของบุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีต่อ “แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน” ด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ข้อ ๑ ที่ว่า “ระบบปฏิบัติการของแอปพลิเคชันมีผลต่อการตัดสินใจในการใช้งาน” และข้อ ๓ ที่ว่า “รูปแบบระบบใหม่ของแอปพลิเคชันสามารถประยุกต์ใช้กับระบบดั้งเดิมได้” รองลงมาได้แก่ ข้อ ๒ ที่ว่า “ระบบของแอปพลิเคชันไม่ยุ่งยากซับซ้อน” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อ ๖ ที่ว่า “เทคโนโลยีมีความทันสมัยและสะดวกรวดเร็ว ต่อการใช้งาน” ตามลำดับ

๕.๒.๒.๓ ความคิดเห็นด้านทัศนคติ โดยรวมและรายชื่อ

ความคิดเห็นของบุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีต่อ “แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน” ด้านทัศนคติ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ข้อ ๒ ที่ว่า “ท่านรู้สึกว่าเป็นตนเองขณะใช้บริการ” และข้อ ๖ ที่ว่า “ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันมีบริการครบถ้วน ครอบคลุม เช่น การแก้ปัญหา หรือสอบถามข้อมูล” รองลงมาได้แก่ ข้อ ๑ ที่ว่า “ท่านรับรู้ถึงความสะดวกสบายในการผ่านสมาร์ทโฟน” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อ ๕ ที่ว่า “ท่านคิดว่าข้อดีของแอปพลิเคชันทำให้ง่ายต่อ การทำงาน” ตามลำดับ

๕.๒.๒.๔ ความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการ โดยรวมและรายชื่อ

ความคิดเห็นของบุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีต่อ “แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน” ด้านคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ข้อ ๒ ที่ว่า “ความหลากหลายของ

แอปพลิเคชันทำให้ท่าน ตัดสินใจเลือกใช้บริการ” และข้อ ๕ ที่ว่า “การบริการผ่านสมาร์ทโฟนทำให้ผู้ใช้นั้นใจว่า จะได้รับบริการในเวลารวดเร็ว” รองลงมาได้แก่ ข้อ ๑ ที่ว่า “การเพิ่มคุณภาพการให้บริการทำให้ท่าน ตัดสินใจเลือกใช้อุปกรณ์ผ่านสมาร์ทโฟน” และข้อที่มีค่าน้อยที่สุดได้แก่ ข้อ ๔ ที่ว่า “ผลการบริการในภาพรวมในการบริการออกมาดี” ตามลำดับ

๕.๒.๒.๕ ความคิดเห็นด้านความพึงพอใจโดยรวมและรายชื่อ

ความคิดเห็นของบุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีต่อ “แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน” ด้านความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ข้อ ๑ ที่ว่า “มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ” และข้อ ๕ ที่ว่า “ระบบมีการป้องกันการเข้าใช้บริการ” รองลงมาได้แก่ ข้อ ๔ ที่ว่า “แอปพลิเคชันช่วยลดระยะทางในการเดิน” และข้อที่มีค่าน้อยที่สุดได้แก่ ข้อ ๓ ที่ว่า “ระบบช่วยเหลือหรือคู่มือใช้งานมีความเหมาะสมอย่างไร” ตามลำดับ

๕.๒.๒.๖ ความคิดเห็นด้านการสนทนาเรื่องเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน

ความคิดเห็นของบุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีต่อ “แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน” ด้านการสนทนาเรื่องเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ข้อ ๒ ที่ว่า “ท่านมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลทางเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน” และข้อ ๕ ที่ว่า “ท่านเคยร่วมสนทนาแลกเปลี่ยนข้อมูลกับเพื่อนบ้านเกี่ยวกับการวิพากษ์วิจารณ์ และการตรวจสอบการทำงานเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน” รองลงมาได้แก่ ข้อ ๓ ที่ว่า “ท่านมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลอื่นๆ ในเรื่องเกี่ยวกับเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน” และข้อที่มีค่าน้อยที่สุดได้แก่ ข้อ ๑ ที่ว่า “ท่านมีการพูดคุยเรื่องเทคโนโลยีแอปพลิเคชันกับคนในองค์กร” ตามลำดับ

๕.๓ อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ Register Reminder: แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยและพัฒนา แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ผลการพัฒนาแอปพลิเคชันมุ่งหวังเพื่อได้สร้างแอปพลิเคชันข้อมูลข่าวสารและส่งข้อมูลการแจ้งเตือนงานทะเบียนจากภูเกิลคลาวด์เมจเสจสู่อุปกรณ์สมาร์ทโฟนบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนาและทดลองใช้แอปพลิเคชันการแจ้งเตือนงานทะเบียนกับนิสิตวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีคุณภาพเชิงเทคนิคผ่านการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ และนิสิตวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจของบุคลากรต่อการใช้งานแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ในการรับข้อมูลแจ้งเตือนงานทะเบียนของวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ผู้วิจัยมุ่งอภิปรายผลการวิจัยและพัฒนา Register Reminder: แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียนในประเด็นที่ประสบความสำเร็จ ดังนี้

ผลการวิจัยเกี่ยวกับ Register Reminder: แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ประสบความสำเร็จทำให้ได้เว็บไซต์ที่มีคุณภาพในระดับดีมาก และเป็นที่พึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในระดับค่อนข้างมาก ดังจะเห็นได้จาก

บุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีต่อแอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน” โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านการคุณภาพการบริการ และด้านการสนทนาเรื่องเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน รองลงมาได้แก่ ด้านความพึงพอใจ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี และด้านทัศนคติ บุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีต่อ “แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน” ด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ข้อ ๑ ที่ว่า “ระบบปฏิบัติการของแอปพลิเคชันมีผลต่อการตัดสินใจในการใช้งาน” และข้อ ๓ ที่ว่า “รูปแบบระบบใหม่ของแอปพลิเคชันสามารถประยุกต์ใช้กับระบบดั้งเดิมได้” รองลงมาได้แก่ ข้อ ๒ ที่ว่า “ระบบของแอปพลิเคชันไม่ยุ่งยากซับซ้อน” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อ ๖ ที่ว่า “เทคโนโลยีมีความทันสมัยและสะดวกรวดเร็ว ต่อการใช้งาน” บุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีต่อ “แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน” ด้านทัศนคติ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ข้อ ๒ ที่ว่า “ท่านรู้สึกว่าเป็นตนเองขณะใช้บริการ” และข้อ ๖ ที่ว่า “ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันมีบริการครบถ้วน ครอบคลุม เช่น การแก้ปัญหา หรือสอบถามข้อมูล” รองลงมาได้แก่ ข้อ ๑ ที่ว่า “ท่านรับรู้ถึงความสะดวกสบายในบริการผ่านสมาร์ตโฟน” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อ ๕ ที่ว่า “ท่านคิดว่าข้อดีของแอปพลิเคชันทำให้้ง่ายต่อ การทำงาน” บุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีต่อ “แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน” ด้านคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ข้อ ๒ ที่ว่า “ความหลากหลายของแอปพลิเคชันทำให้ท่าน ตัดสินใจเลือกใช้บริการ” และข้อ ๕ ที่ว่า “การบริการผ่านสมาร์ตโฟนทำให้ผู้ใช้นั้นใจว่า จะได้รับบริการในเวลารวดเร็ว” รองลงมาได้แก่ ข้อ ๑ ที่ว่า “การเพิ่มคุณภาพการให้บริการการจึงทำให้ท่าน ตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันผ่านสมาร์ตโฟน” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อ ๔ ที่ว่า “ผลการบริการในภาพรวมในการบริการออกมาดี” บุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่มีต่อ “แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน” ด้านความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ข้อ ๑ ที่ว่า “มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว ของผู้ใช้บริการ” และข้อ ๕ ที่ว่า “ระบบมีการป้องกันการเข้าใช้บริการ” รองลงมาได้แก่ ข้อ ๔ ที่ว่า “แอปพลิเคชันช่วยลดระยะทางในการเดิน” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อ ๓ ที่ว่า “ระบบช่วยเหลือหรือคู่มือใช้งานมีความเหมาะสมอย่างไร” บุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่

มีต่อ “แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน” ด้านการสนทนาเรื่องเทคโนโลยี แอปพลิเคชัน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ข้อ ๒ ที่ว่า “ท่านมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลทางเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน” และข้อ ๕ ที่ว่า “ท่านเคยร่วมสนทนาแลกเปลี่ยนข้อมูลกับเพื่อนบ้านเกี่ยวกับการวิพากษ์วิจารณ์ และการตรวจสอบการทำงานเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน” รองลงมาได้แก่ ข้อ ๓ ที่ว่า “ท่านมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลอื่นๆ ในเรื่องเกี่ยวกับเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อ ๑ ที่ว่า “ท่านมีการพูดคุยเรื่องเทคโนโลยีแอปพลิเคชันกับคนในองค์กร”

๕.๔ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยเรื่อง Register Reminder: แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พบว่า การพัฒนา Register Reminder: แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดยการออกแบบ Register Reminder: แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียนที่บุคลากรต้องการและคำนึงถึงคุณภาพเชิงเทคนิคนั้น สามารถพัฒนาให้ Register Reminder: แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน ได้รับความพึงพอใจจากบุคลากรและเป็นที่นิยมที่จะเข้ามาใช้งานแอปพลิเคชัน จากผลการวิจัยดังกล่าวทำให้ได้รูปแบบ Register Reminder: แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียนที่มีคุณภาพเชิงเทคนิคที่เป็นที่พึงพอใจของบุคลากร วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และได้แนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยให้เป็นที่พึงพอใจของบุคลากรขึ้นอีกหนึ่งแนวทางด้วย

รูปแบบแอปพลิเคชันที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นอีกรูปแบบหนึ่งในการออกแบบแอปพลิเคชันของหน่วยงานมหาวิทยาลัยตั้งแต่ระดับมหาวิทยาลัย คณะวิชา ภาควิชา หรือหน่วยงานบริการการศึกษา ให้เป็นที่พึงพอใจของนักศึกษา บุคลากรผู้ใช้งาน ช่วยให้หน่วยงานนั้นๆ มีการออกแบบรูปแบบแอปพลิเคชันของหน่วยงานให้เป็นที่พึงพอใจของนักศึกษา บุคลากรได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

นอกจากนั้นแล้วแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันมหาวิทยาลัยให้เป็นที่พึงพอใจของบุคลากรที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นอีกหนึ่งแนวทางที่หน่วยงานมหาวิทยาลัย ไม่ว่าจะในระดับมหาวิทยาลัย คณะวิชา หรือภาควิชา สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการออกแบบแอปพลิเคชันของหน่วยงานของตนเองให้เป็นที่พึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาผู้ใช้งาน ช่วยให้การพัฒนาแอปพลิเคชันของหน่วยงานเป็นการพัฒนาแอปพลิเคชันให้เป็นแอปพลิเคชันที่มีคุณภาพเชิงเทคนิคและเป็นที่พึงพอใจของนักศึกษา สามารถใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานของตนเองเป็นเครื่องมือในการบริการแจ้งเตือนงานทะเบียนให้กับบุคลากรได้อย่างแท้จริง เนื่องจากแอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นเป็นที่พึงพอใจของบุคลากรในการเข้าใช้งานนั่นเอง

อย่างไรก็ตามเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและพัฒนาแอปพลิเคชันในงานวิจัยนี้ เป็นเครื่องมือที่ให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียนแก่บุคลากร วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ

ราชวิทยาลัยเท่านั้น หากหน่วยงานสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาไม่ว่าจะในระดับมหาลัย คณะวิชา หรือภาควิชา นำแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันรูปแบบนี้ไปใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชันของหน่วยงานของตน เพื่อให้ได้แอปพลิเคชันที่เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันตรงกลุ่มเป้าหมาย อย่างชัดเจน อาจจำเป็นต้องออกแบบเครื่องมือใช้สอดคล้องกับลักษณะของหน่วยงานและกลุ่ม ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานนั้น

๕.๕ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยเรื่อง Register Reminder: แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงาน ทะเบียน วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ข้อค้นพบจึงเกี่ยวข้องกับ ในขอบเขตที่ดำเนินการผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะมีการวิจัยในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้

๕.๕.๑ ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่กว้างขึ้น นอกเหนือจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เช่น กลุ่มบุคลากรและนิสิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ทั่วประเทศ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อที่จะได้ครอบคลุมถึง ประชากรทั้งประเทศ

๕.๕.๒ ควรมีการศึกษาการพัฒนาแอปพลิเคชันวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในสาขาวิชาอื่นๆ เช่น สาขารัฐประศาสนศาสตร์ สาขาสังคมศึกษา เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อที่จะศึกษาความต้องการแอปพลิเคชันของนักศึกษาในแต่ละสาขา

๕.๕.๓ ควรมีการศึกษาการพัฒนาแอปพลิเคชันในระดับแอปพลิเคชันมหาลัย เช่น แอปพลิเคชันมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อที่จะได้ครอบคลุมถึง ประชากรทั้งมหาลัย

๕.๕.๔ ควรมีการศึกษาการพัฒนาแอปพลิเคชันสถานศึกษาในระดับอื่นๆ เช่น แอปพลิเคชันสถาบันอาชีวศึกษา เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อที่จะได้ศึกษาความต้องการแอปพลิเคชันของ นักศึกษาในแต่ละระดับการศึกษา

๕.๕.๕ ควรมีการศึกษาการพัฒนาแอปพลิเคชันมหาวิทยาลัยด้วยรูปแบบอื่นๆ ด้วย ทั้งนี้ เพื่อที่จะได้มีหลากหลายแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันมหาวิทยาลัยให้เป็นที่พึงพอใจของ บุคลากรและนิสิตเพิ่มขึ้น

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย –บาลี:

๑.๑ ข้อมูลปฐมภูมิ

-

๑.๒ ข้อมูลทุติยภูมิ

๑.๒.๑ หนังสือ

กิตติ เสือแพรและ มีชัย โลหะการ. การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้บนระบบปฏิบัติการแอน

ดรอยด์. ปราจีนบุรี : เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, ๒๕๕๗.

คันธรส ชำนาญกิจ และจาริณี อี๊ขาวนา. “เจตคติ ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์สื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษาและบุคลากร คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล”. วารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย. ๒, (มกราคม ๒๕๕๘).

จรัส สุวรรณมาลา. สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่อนาคต.

กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

จริยา ปันทังกูร. “แนวทางการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”. วารสารวิชาการธรรมศาสตร์. ๑๕๑, (เมษายน ๒๕๕๘).

ชุบ กาญจนประกร. ระบบอุปถัมภ์ การบริหารบุคคลในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๑๐.

———. **หลักรัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๑๐.

ณัฐวดี หงษ์บุญมี. “ระบบช่วยพิจารณาคดีความทางกฎหมายด้วยเทคนิค Ontology-Based Case Matching Technique”. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, ๒๕๕๔.

ดำรงค์ วัฒนา. การนำระบบสารสนเทศไปใช้ในการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ, ๒๕๓๙.

ติน ปรัชญพฤทธิ์. **ทฤษฎีองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๖.

ปรัชญา เวสารัชช์. **องค์การกับลูกจ้าง**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๓.

เลื่อมใส ใจแจ้ง. **สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทการพิมพ์, ๒๕๔๖.

วิเชียร เกตุสิงห์. **หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, ๒๕๓๐.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์ และสมชาย หิรัญกิตติ. **พฤติกรรมผู้บริโภค**.

กรุงเทพมหานคร : วิสัทธิ์พัฒนาการ, ๒๕๓๘.

สมพงษ์ เกษมสิน. **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิชย์, ๒๕๒๖.

สมิต สัจฉกร. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน, ๒๕๔๒.

๑.๒.๒ คุณสมบัติ/รายงานการวิจัย :

กมล รัตนวิระกุล. “ความคิดเห็นและทัศนคติของแรงงานสตรีต่อสภาพการทำงาน : ศึกษาเฉพาะ

โรงงานมือโยงในจังหวัดชลบุรี”. **ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาการจัดการ

สังคม บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐.

จันทร์จิรา ขุนวงศ์. “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษา

ระดับอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่”. **การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต**.

บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๖.

ดราวรรณ นนทาสี, วิวัฒน์ มีสุวรรณ, เอกสิทธิ์ เทียมแก้ว. “การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการ

เรียนรู้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ : กรณีศึกษาสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ปีที่

๔ โรงเรียนท่าชุมเงินวิทยาคาร”. รายงานการวิจัย. การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัย

ระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ ๑๕. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๗.

ทวี เลาภมัญ. “ความคิดเห็นของอาจารย์มหาวิทยาลัย เกี่ยวกับการวิจัยทางสังคมศาสตร์”. **ปริญญ**

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์. บัณฑิตวิทยาลัย :

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๒๐.

บุญธรรม คำพอ. “การศึกษาความแตกต่างระหว่างผู้ยอมรับและไม่ยอมรับวิทยาการแผนใหม่ศึกษา

เฉพาะมูลนิธิบูรณชนบท หมู่ที่ ๑๐ ตำบลโพธิ์งาม อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท”.

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๒๐.

ปิ่นทอง ทองเพ็ญ และธวัชชัย สหพงษ์. “การพัฒนาแอปพลิเคชันแอนดรอยด์ เรื่อง รักสุขภาพ”.

ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ. บัณฑิต

วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๕๘.

พิพัฒน์ เอกภพพันธ์. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามโครงการใช้จ่ายอุดหนุน

หมู่บ้านของคณะกรรมการหมู่บ้าน อาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง (กม.อพปร)”.

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพัฒนาสังคม. สถาบันบัณฑิต : พัฒนบริหาร

ศาสตร์, ๒๕๓๖.

เรืองวิทย์ แสงรัตน. “ความคิดเห็นและความสนใจของนักเรียนเตรียมทหารเกี่ยวกับอัตราการเพิ่ม

ประชากรของไทย”. **ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาสังคมวิทยาประยุกต์. บัณฑิต

วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๒.

สุนันทา ทวีผล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหา
ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย๓ (สคช.)”, **ปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ :
มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๐.

๑.๒.๓ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ :

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, “กระทรวงดิจิทัลฯ ชวนประชาชนใช้บริการภาครัฐผ่าน
แอปพลิเคชัน ต่อยอดการเป็นรัฐบาลดิจิทัล”. <[http://www.mdes.go.th/view/1/
iimenna/ 2890/](http://www.mdes.go.th/view/1/iimenna/2890/), ๑๖ มกราคม ๒๕๖๒.

นฤชา ดุจจานุทัศน์. “ความรู้เรื่องงานทะเบียนนักเรียน”. <[https://www.gotoknow.org/posts/
352021](https://www.gotoknow.org/posts/352021)>, ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๑.

ภัคพล โพธิ์เหลือง. “โปรแกรมส่งข้อความแจ้งเตือนไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบปฏิบัติการแอน
ดรอยด์”. <http://www.sit.kmutt.ac.th/tqf/is_report/pdf56/55441344/.pdf>,
20 เมษายน 2562.

Swpark. “แผนภาพวงจรการพัฒนาระบบ.” <[http://www.swpark.or.th/sdlcproject/index.
php/ 14-sample-data-articles](http://www.swpark.or.th/sdlcproject/index.php/14-sample-data-articles)>, 2013

๒. ภาษาอังกฤษ:

๒.๑ PRIMARY SOURCES

-

๒.๒ SECONDARY SOURCES

๒.๒.๑ Books

Becker, M. H. **The health belief model and sick role behavior**. New Jersey : Charles
B.Slack, 1974.

Best, John. **Research in Education**. New Jersey : Prentice Hall, Inc., 1977.

Caplow, T., **Principles of Organization**. New York : Harcourt, Brace and World, 1964.

Maier, N.R. **Psychology in Industry**. 3rd ed. Boston : Houghton Mifflin, 1955.

Max Weber. **The Theory of Social and Economic Organizations**. Translated by
A.M. Handerson and T. Parsons. New York : Free Press, 1947.

Millet, J. D. **Management in Public Science**. New York : McGraw – Hill, 1954.

Simon, Herbert A. **Administrative Behavior**. New York : The McMillen Company,
1960.

Webster. **Mariam – Webster’s Spanish-English Dictionar.** Hearty : Eileen M., 1967.

Zaleanick. A. **Motion productivity and satisfaction of workers.** Massachusetts :
Division of Research Harvard University, 1958.

๒.๒.๒ Electronics

Kolesnik, W. B. **Education to Behavior.** (2nd ed.). New York : McGrew – Hill, 1970. Xin
Chun Yin and Jing Rong Ming Xu, Researchment and Realization Based on
Android DatabaseApplicationTechnology. <[http://www.atlantispress.com/php/
download paper.php?id=5852](http://www.atlantispress.com/php/download%20paper.php?id=5852)>, 20 April 2019.

Li Ma, Lei Gu, and Jin Wang, “Research and Development of Mobile Application for
Android,” <[http://www.sersc.org/journals/IJMUE/vol9_no4_2014/20. pdf](http://www.sersc.org/journals/IJMUE/vol9_no4_2014/20.pdf)>,
2014.

Ming Xu, XinChun Yin and Jing Rong. “Researchment and Realization Based on
Android DatabaseApplicationTechnology,” <[http://www.atlantispress.com/
php/download paper. php?id=5852](http://www.atlantispress.com/php/download%20paper.php?id=5852)>, 2013.

Swpark. “แผนภาพวงจรการพัฒนาาระบบ.” <[http://www.swpark.or.th/sdlcproject/index.
php/ 14-sample-data-articles](http://www.swpark.or.th/sdlcproject/index.php/14-sample-data-articles)>, 2013

Xin Chun Yin and Jing Rong Ming Xu. Researchment and Realization Based on Android
DatabaseApplicationTechnology. <[http://www.atlantispress.com/php/ download
paper. php?id=5852](http://www.atlantispress.com/php/download%20paper.php?id=5852)>, 20 April 2019.



ภาคผนวก ก
แบบสัมภาษณ์



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
Register Reminder: แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน

คำชี้แจง :

๑. แบบสอบถามนี้สำหรับบุคลากรในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๒. การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ มีจุดประสงค์เพื่อการวิจัย เรื่อง Register Reminder: แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน”

๓. แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ Register Reminder: แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน” จำนวน ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางการเมือง ๒) ด้านวัฒนธรรมทางการเมือง ๓) ด้านการพัฒนาทางการเมือง ๔) ด้านค่านิยมพื้นฐานทางการเมืองแบบประชาธิปไตย

ตอนที่ ๓ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ Register Reminder: แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน”

๔. เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จแล้ว กรุณาตรวจสอบอีกครั้งว่า ท่านได้ตอบครบทุกข้อแล้วหรือไม่ แบบสอบถามที่ท่านตอบครบทุกข้อนั้น จะเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ และนำมาใช้วิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดี และขอบคุณที่ได้ตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงที่จะใช้สำหรับการทำวิจัยครั้งนี้

พิชญชัย ชูชื่น

นิสิตปริญญาตรี หลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว การตอบแบบสอบถามนี้ไม่มีผลเสียกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

๑. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

☐ บรรพชิต

๒. อายุ

☐ ๒๐ - ๓๐ ปี

☐ ๓๑ - ๔๐ ปี

☐ ๔๑ - ๔๕ ปี

☐ ๔๖ ปี ขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

๔. ระดับเงินเดือน

☐ ต่ำกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท

☐ ๑๕,๐๐๑ บาท - ๒๐,๐๐๐ บาท

☐ ๒๐,๐๐๑ บาท - ๔๐,๐๐๐ บาท

☐ มากกว่า ๔๐,๐๐๑ บาท

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามการรับรู้ข่าวสารทางการเมืองกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จำนวน ๗ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางการเมือง ๒) ด้านวัฒนธรรมทางการเมือง ๓) ด้านการพัฒนาทางการเมือง ๔) ด้านค่านิยมพื้นฐานทางการเมืองแบบประชาธิปไตย ๕) ด้านการใช้สิทธิเลือกตั้ง ๖) ด้านการสนทนาเรื่องการเมือง ๗) ด้านความสนใจทางการเมือง

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ระดับคะแนน ๕ หมายถึง ความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ระดับคะแนน ๔ หมายถึง ความคิดเห็นในระดับมาก

ระดับคะแนน ๓ หมายถึง ความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ระดับคะแนน ๒ หมายถึง ความคิดเห็นในระดับน้อย

ระดับคะแนน ๑ หมายถึง ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

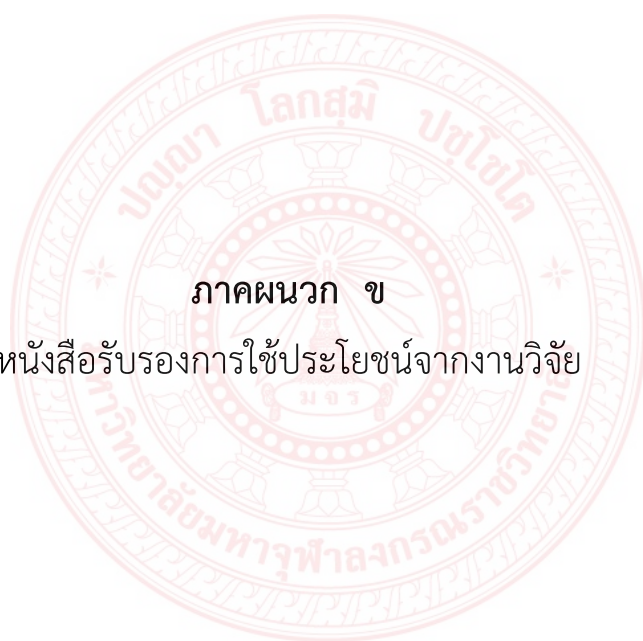
ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านการการยอมรับการใช้เทคโนโลยี						
๑.๑	ระบบของแอปพลิเคชันใช้งานได้ง่าย					
๑.๒	ระบบของแอปพลิเคชันไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
๑.๓	รูปแบบระบบใหม่ของแอปพลิเคชันสามารถ ประยุกต์ใช้กับระบบดั้งเดิมได้					
๑.๔	ขั้นตอนในการใช้บริการแอปพลิเคชันทำได้ง่าย ไม่ซับซ้อน					
๑.๕	ระบบปฏิบัติการของแอปพลิเคชันช่วยให้การประมวลผลได้สะดวก รวดเร็ว					
๑.๖	เทคโนโลยีมีความทันสมัยและสะดวกรวดเร็ว ต่อการใช้งาน					
๑.๗	ระบบปฏิบัติการของแอปพลิเคชันทำให้ท่านได้รับ ข้อมูลและการประมวลผลที่ถูกต้องและแม่นยำ					
๑.๘	ระบบปฏิบัติการของแอปพลิเคชันมีผลต่อ การตัดสินใจในการใช้งาน					
๑.๙	ระบบปฏิบัติการของแอปพลิเคชันช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการประมวลผล					
๑.๑๐	ระบบปฏิบัติการของแอปพลิเคชันช่วยให้ การประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เป็นไปได้ด้วยดี					

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
๒. ด้านทัศนคติ						
๒.๑	ท่านรับรู้ถึงความสะดวกสบายในบริการผ่านสมาร์ตโฟน					
๒.๒	ท่านรู้สึกว่าเป็นตนเองขณะใช้บริการ					
๒.๓	ท่านเข้าใจว่าการทำงานระบบนี้สบาย					
๒.๔	ท่านเข้าใจว่าการทำงานเป็นเพียงกิจกรรมหนึ่ง เท่านั้น					
๒.๕	ท่านคิดว่าข้อดีของแอปพลิเคชันทำให้ง่ายต่อ การทำงาน					
๒.๖	ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันมีบริการครบถ้วน ครอบคลุม เช่น การแก้ปัญหา หรือสอบถามข้อมูล					
๒.๗	ท่านคิดว่าเจ้าของร้านมีความกระตือรือร้นในการให้ คำแนะนำ					
๒.๘	ท่านคิดว่าการใช้บริการแจ้งเตือนผ่านสมาร์ตโฟนทำให้ การทำงานของ ท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น					

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
๓. ด้านคุณภาพการบริการ						
๓.๑	การเพิ่มคุณภาพการให้บริการการจึงทำให้ท่าน ตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชัน ผ่านสมาร์ตโฟน					
๓.๒	ความหลากหลายของแอปพลิเคชันทำให้ท่าน ตัดสินใจเลือกใช้บริการ					
๓.๓	การบริการแจ้งเตือนผ่านสมาร์ตโฟนสามารถสร้าง ความประทับใจให้แก่ผู้ใช้งาน					
๓.๔	ผลการบริการในภาพรวมในการบริการออกมาดี					
๓.๕	การบริการผ่านสมาร์ตโฟนทำให้ผู้ใช้นั้นใจว่า จะได้รับบริการในเวลารวดเร็ว					

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
๔. ด้านความพึงพอใจ						
๔.๑	มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว ของผู้ใช้บริการ					
๔.๒	ข้อมูลตรงตามความต้องการและมี ความถูกต้อง					
๔.๓	ระบบช่วยเหลือหรือคู่มือใช้งานมีความเหมาะสมอย่างไร					
๔.๔	แอปพลิเคชันช่วยลดระยะทางในการเดิน					
๔.๕	ระบบมีการป้องกันการเข้าใช้บริการ					
๔.๖	ยินดีที่จะโหลดแอปพลิเคชัน					

ภาคผนวก ข
หนังสือรับรองการใช้ประโยชน์จากงานวิจัย





หนังสือรับรองการใช้ประโยชน์จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

วันที่ ๒๒ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓

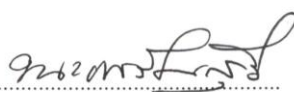
เรื่อง การรับรองการใช้ประโยชน์ของผลงานวิจัย/งานสร้างสรรค์
กราบนมัสการ อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

เกล้าฯ พระครูรัตนสุตาภรณ์, ผศ.ดร.ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการวิทยาลัยสงฆ์
พุทธชินราช ขอรับรองว่าได้นำผลงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช
วิทยาลัย เรื่อง Register Reminder:แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน

ซึ่งเป็นงานวิจัยของ นายพิษณุชัย ชูชื่น โดยนำไปใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย
ของงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ ตั้งแต่วันที่ ๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ถึงปัจจุบัน ซึ่งการนำ
ผลงานวิจัย/งานสร้างสรรค์เรื่องนี้ไปใช้ประโยชน์ ก่อให้เกิดผลดังนี้

๑. เพื่อสร้างแอปพลิเคชันข้อมูลข่าวสารและส่งข้อมูลการแจ้งเตือนงานทะเบียนจาก
กูเกิ้ลคลาวด์เมจเสจสู่อุปกรณ์สมาร์ทโฟนบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์
๒. เพื่อทดลองใช้แอปพลิเคชันการแจ้งเตือนงานทะเบียนกับนิสิตวิทยาลัยสงฆ์พุทธชิน
ราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๓. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการใช้งานแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการ
แอนดรอยด์ในการรับข้อมูลแจ้งเตือนงานทะเบียนของวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหา
จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....

(พระราชรัตนสุธี, ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช

ภาคผนวก ค

ตารางเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ กิจกรรมที่วางแผนไว้ และกิจกรรม
ที่ได้ดำเนินการและผลที่ได้รับของโครงการ

ตารางเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ กิจกรรมที่วางแผนไว้
และกิจกรรมที่ได้ดำเนินการมาและผลที่ได้รับของโครงการ

กิจกรรม	ผลที่ได้รับ	บรรลุ วัตถุประสงค์	โดยทำให้
๑.ศึกษาข้อมูลปฐภูมิ / หุติภูมิจากเอกสารและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ สร้างแอปพลิเคชันข้อมูล ข่าวสารและส่งข้อมูลจาก กูเกิลคลาวด์เมจเสจสู่ อุปกรณ์สมาร์ตโฟนบน ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์	ทำให้ทราบแนวทางการสร้าง แอปพลิเคชันข้อมูลข่าวสารและส่งข้อมูล การแจ้งเตือนงานทะเบียนจากกูเกิล คลาวด์เมจเสจสู่อุปกรณ์สมาร์ตโฟนบน ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์	ข้อที่ ๑-๒	กำหนดประเด็น วัตถุประสงค์ที่จะ เชื่อมโยงกับ ประโยชน์ที่คาดว่าจะ ได้รับ
๒.สร้างเครื่องมือวิจัย แบบ สัมภาษณ์วัดผลความพึง พอใจการใช้งาน แอปพลิเคชันฯ	ได้เครื่องมือวิจัยทั้งแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์และรายงาน ความก้าวหน้างานวิจัยบทที่ ๑-๓ ที่ สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ฯ	ข้อที่ ๑-๒	มีเครื่องมือในการ วิจัยภาคสนาม
๓.การเก็บข้อมูลด้วยการใช้ สร้างแอปพลิเคชันข้อมูล ข่าวสารและส่งข้อมูลการ แจ้งเตือนงานทะเบียนจากกู เกิลคลาวด์เมจเสจสู่อุปกรณ์ สมาร์ตโฟนบน ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์	ทราบถึงข้อมูลเชิงลึกที่เป็นองค์ ความรู้จากการสร้างแอปพลิเคชัน ข้อมูลข่าวสารและส่งข้อมูลการแจ้ง เตือนงานทะเบียนจากกูเกิลคลาวด์ เมจเสจสู่อุปกรณ์สมาร์ตโฟนบน ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์	ข้อที่ ๑-๒	ได้ทราบข้อมูลเชิงลึก เป็นองค์ความรู้จาก ประสบการณ์ของ กลุ่มตัวอย่าง
๔. ดำเนินการทดลองใช้ งานแอปพลิเคชันฯ	ได้รับความร่วมมือจากการตอบรับใน สร้างแอปพลิเคชันข้อมูลข่าวสาร และส่งข้อมูลการแจ้งเตือนงาน ทะเบียนจากกูเกิลคลาวด์เมจเสจสู่ อุปกรณ์สมาร์ตโฟนบน ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์	ข้อที่ ๑-๒	ได้ผลลัพธ์จากการ จัดในภาคปฏิบัติ เพื่อเป็นแนวทาง ในการวิจัยต่อไป

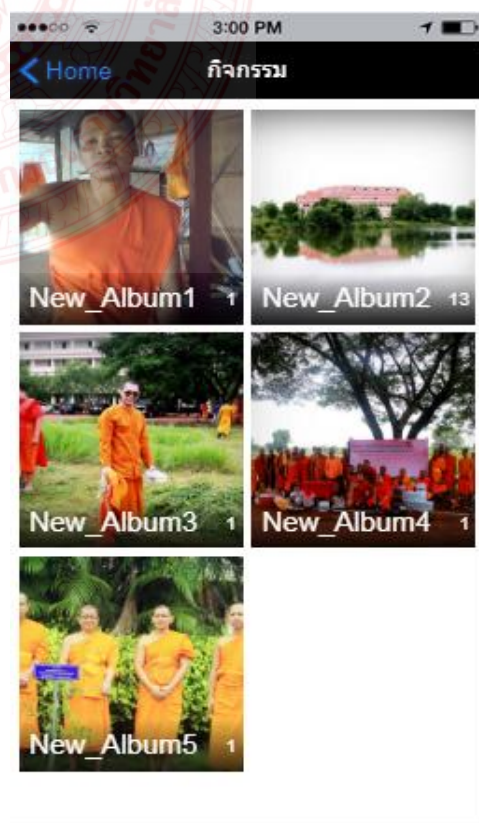
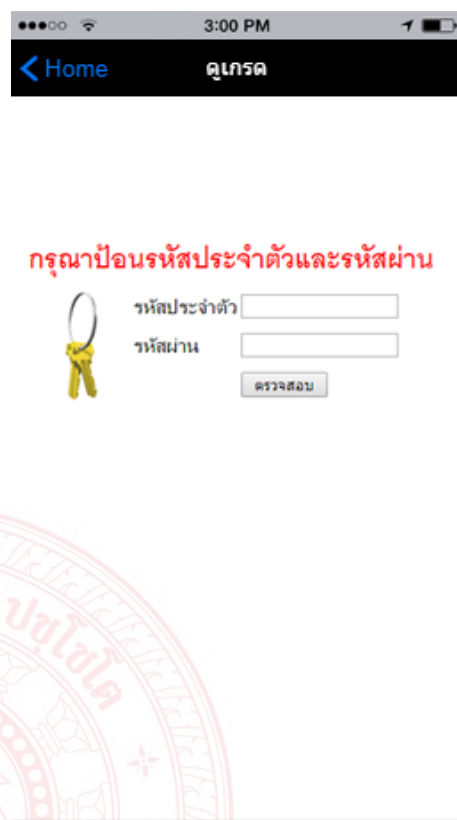
๕. สืบค้นข้อมูลเรียบเรียงงานวิจัยภาคเอกสารและภาค สนามสรุปผลการวิจัย	ผลการวิจัยในภาคเอกสารและภาคสนามแล้วเข้าพบผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อเข้ารับการตรวจสอบรูปแบบร่างรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ที่สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์	ข้อที่ ๑-๒	ได้รับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานวิจัยดังกล่าวจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อปรับปรุง
๖.ทางผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์ผลที่ได้ตามข้อมูลที่ได้รับจากเอกสาร ผลจากการสัมภาษณ์เพื่อหาข้อสรุปผลและดำเนินการด้านรูปเล่มเอกสาร	ผลการวิเคราะห์การวิจัยด้านข้อมูลเอกสารและภาคสนามจากการวัดระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการใช้งานแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ในการรับข้อมูลแจ้งเตือนงานทะเบียนของวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย	ข้อที่ ๑	ได้รับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงรายงานวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิและปรับปรุงงานวิจัย
๗. ส่งรายงานการวิจัยฉบับรายงานความก้าวหน้า(ฉบับแก้ไข)ให้สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์	แก้ไขตามข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิ	ข้อที่ ๑-๒	ปรับปรุงรายงานความก้าวหน้างานวิจัยให้ถูกต้องตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ
๘. ส่งรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์แล้วให้สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์	ได้รับข้อเสนอแนะการปรับปรุงรูปแบบงานวิจัย	ข้อที่ ๑-๒	ปรับปรุงงานวิจัยสมบูรณ์รูปแบบถูกต้อง
๙. ปรับปรุงและแก้ไขรายงาน สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะการวิจัยฉบับปรับปรุงแล้วให้สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์	งานวิจัยดังกล่าวมีความสมบูรณ์ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ	ข้อที่ ๑-๒	ปรับปรุงงานวิจัยให้มีรูปแบบที่มีความถูกต้อง
๑๐.ส่งฉบับสมบูรณ์ให้สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์อนุมัติสิ้นสุด	จัดพิมพ์ทำรูปเล่มเผยแพร่ผลงานวิจัย	ข้อที่ ๑-๒	

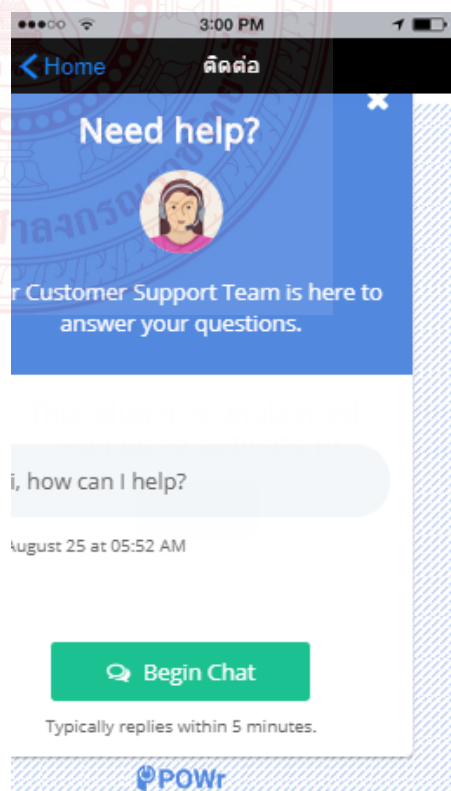
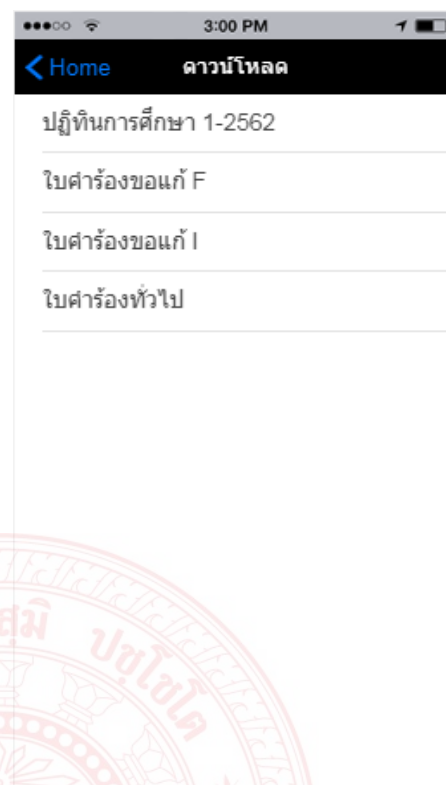
ภาคผนวก ง

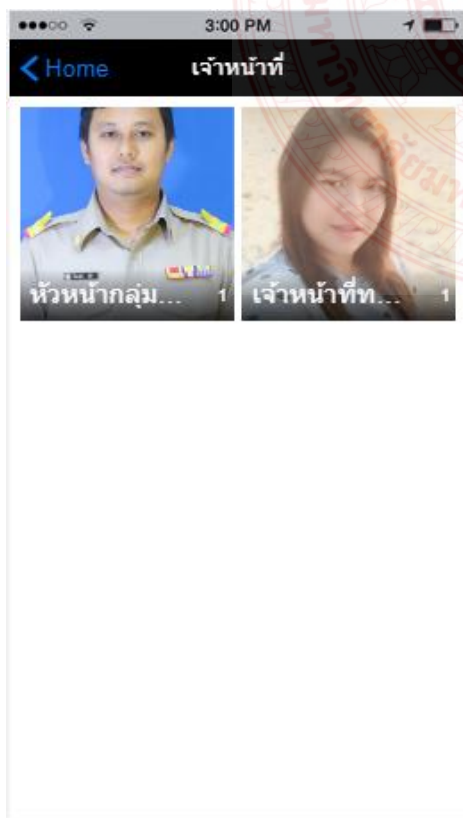
รูปและวิธีการใช้แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน











ภาคผนวก จ
แบบสรุปโครงการ



แบบสรุปโครงการวิจัย (เพื่ออนุมัติจบโครงการวิจัย)
สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๑. สัญญาเลขที่ ว.๓๒๙/๒๕๖๑

๒. ชื่อโครงการ Register Reminder: แอปพลิเคชันการให้บริการแจ้งเตือนงานทะเบียน

๓. หัวหน้าโครงการวิจัย/นักวิจัย นายพิษณุชัย ชูชื่น

หน่วยงานที่สังกัด วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

โทรศัพท์ ๐๘๒-๒๒๕๕๓๘๘

E-mail ok.service.ouy@gmail.com

๔. ความสำคัญ/ความเป็นมา/ประเด็นปัญหาก่อนการวิจัย

ในปัจจุบันความวิวัฒนาการทางเทคโนโลยีทำให้การเชื่อมโยงสื่อสารกันได้ทั่วโลกอย่างไร้ขอบเขต ปริมาณข้อมูลข่าวสารและการเรียนรู้ที่หมุนเวียนอยู่ในระบบสังคมโลก และสังคมของประเทศมีจำนวนมหาศาลในแต่ละวัน และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีกระบวนการอย่างต่อเนื่องไม่มีสิ้นสุด เมื่อใดเราหยุดบริโภคข้อมูลข่าวสารและการเรียนรู้ หมายถึง การหยุดยั้งอยู่กับที่ ดังนั้น จึงมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งเป็นการศึกษาที่เกิดแบบผสมผสานขึ้นระหว่างการศึกษาระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย หรือการเรียนรู้จากแหล่งอื่นๆ ตลอดชีวิต^๑

สภาพปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ความรู้สื่อสารแลกเปลี่ยนกันได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดสังคมการเรียนรู้ (Learning Society) คือ สังคมที่เห็นคุณค่าของการดำเนินชีวิต การประกอบอาชีพ การพัฒนาคุณภาพชีวิตให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การศึกษาตลอดชีวิตจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อบุคคลในปัจจุบัน แต่ระบบการศึกษายังพัฒนามากขึ้นก็ยิ่งแยกตัวออกจากงานและวิถีชีวิตจริง การศึกษายังสูงขึ้นยิ่งเรียนรู้เชิงนามธรรมยิ่งขึ้น

การจัดการความรู้จึงได้พัฒนาระบบขึ้น^๒ เป็นศาสตร์สำหรับการเรียนรู้สมัยใหม่ คือ เป็นการเรียนรู้ที่อยู่กับงานและชีวิตจริง เป็นการเรียนรู้จากรูปรูปร่างการปฏิบัติจริงชีวิตจริง การศึกษาในระบบผูกพันกับความรู้ในกระต่าย ซึ่งแตกต่างกับหลักการของการจัดการความรู้ที่มุ่งเน้นการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่ในคน ได้แก่ ความรู้ในสมอง การคิด ความเชื่อ ค่านิยม และทักษะในการปฏิบัติ เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันก็เน้นการเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่ม โดยมีความผูกพันกับงานและการดำรงชีวิต การจัดการความรู้จึงเป็นรูปแบบของการเรียนรู้ที่จะช่วยเสริมเติมเต็มซึ่งกันและกัน แต่ทั้งนี้

^๑ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, “กระทรวงดิจิทัลฯ ชวนประชาชนใช้บริการภาครัฐผ่านแอปพลิเคชัน ต่อย้าการเป็นรัฐบาลดิจิทัล”, (๒๕๖๑), <<http://www.mdes.go.th/view/๑/iimenna/>> ๒๘๙๐/, (๑๖ มกราคม ๒๕๖๐).

^๒ คันธรส ชำนาญกิจ และจาริณี อ้วนาวนา, “เจตคติ ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์สื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษาและบุคลากร คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล”, วารสารการพัฒนางานประจำสัปดาห์วิจัย, ๒, (มกราคม ๒๕๕๘): หน้า ๑๓-๕๓.

การศึกษาช่วยให้การจัดการความรู้ในคนออกมาใช้งานและยกระดับการเรียนรู้ได้สูงขึ้นช่วยลดปัญหา “การศึกษาเพื่อคนส่วนน้อย” และปัญหาการเป็นผู้ไม่มีความรู้ เพราะการจัดการความรู้มีหลักการสำคัญ คือ “ทุกคนที่ทำงานหรือดำรงชีวิตมีความรู้อยู่ในคนทุกคน” การจัดการความรู้จะนำทักษะจากการปฏิบัติมาใช้ ซึ่งความเชื่อดังกล่าวจะสอดคล้องกับหลักการของ Dewey ที่ว่า ความรู้ทุกประเภทล้วนเกิดจากการกระทำ (Learning by Doing) การจัดหลักสูตรการศึกษาปัจจุบันมักเอาความรู้สำเร็จรูปที่เกิดจากความต้องการของคนใดคนหนึ่งมาจัดให้นักเรียน จึงเป็นการเอาความรู้ของคนอื่นส่งคนอื่นมาให้เด็กนักเรียน จึงเป็นความรู้ที่ห่างไกลไม่มีความหมายและไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของผู้เรียน^๓

งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการด้านการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท ให้บริการงานทะเบียนแก่นักศึกษาตั้งแต่เข้าสู่สภาพการเป็นนักศึกษาจนกระทั่งพ้นสภาพการเป็นนักศึกษาภายใต้ระเบียบข้อบังคับที่มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยกำหนด รวบรวมและประสานงานด้านข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับการเรียนการสอนตลอดจนบริการและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสารสนเทศทางด้านการศึกษาก่อนนิสิตและอาจารย์ผู้สอน โดยการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการด้านงานทะเบียนของวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยและเพจ Facebook ของงานทะเบียนและวัดผล รวมทั้งการใช้สารสนเทศการลงทะเบียนผ่านระบบทะเบียนออนไลน์เพื่อให้บริการนักศึกษาด้านการลงทะเบียน การตรวจสอบสถานะภาพและผลการเรียน เพื่อความสะดวกรวดเร็วรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและเชื่อมโยงข้อมูลการจัดการเรียนการสอนของนิสิตกับอาจารย์ผู้สอน งานทะเบียนและวัดผลจึงมีความสำคัญในการให้บริการด้านการศึกษา

จากการให้บริการดังกล่าว กลุ่มงานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยได้ค้นพบปัญหาในการให้บริการนิสิต มีปัญหาลงทะเบียนไม่เป็นไปตามกำหนดเวลาปฏิทินการศึกษา การยื่นคำร้องขอทะเบียนล่าช้า ไม่ทราบระยะเวลาการเปิดถอนรายวิชา ระยะเวลาประเมินอาจารย์ผู้สอน ระยะเวลาการเปิดภาคการเรียนการสอนและการปิดภาคการเรียนการสอน รวมทั้งระยะเวลาการจัดสอบปลายภาค จากปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบมาจากการที่นิสิตไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ตลอดเวลา เนื่องจากข้อจำกัดของการแจ้งข่าวผ่านเว็บไซต์ และเพจ Facebook นิสิตต้องเข้ามาเปิดอ่านข้อมูลเอง จึงอาจพลาดข่าวสารที่สำคัญ หรือไม่ทันต่อเหตุการณ์ คณะผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการสร้างแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนขึ้นมาใช้สำหรับการแจ้งข่าวสารงานทะเบียนและวัดผลภายในวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราชมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อแจ้งข่าวให้นิสิตผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน เนื่องจากสามารถแจ้งข่าวสารถึงผู้ใช้งานได้โดยไม่ต้องจำกัดจำนวนและไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยอาศัยการทำงานของกูเกิลคลาวด์เมจเสจ ทำให้แอปพลิเคชันสามารถแจ้งเตือนแบบพุชไปยังอุปกรณ์สมาร์ตโฟนของนิสิตได้ นิสิตสามารถรับข้อความผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนที่ต้องการรับข่าวสาร เมื่อมีข่าวสารแจ้งไปยังผู้รับ ระบบจะทำการแจ้งเตือนทันทีโดยไม่ต้องรอการร้องขอข้อมูลจากผู้ใช้ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการรับรู้ข่าวสารไม่พลาดข่าวสารที่สำคัญ

^๓ จริยา ปันทังกูร, “แนวทางการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”, วารสารวิชาการธรรมทรรศน์, ๑๕๑, (เมษายน ๒๕๕๘): หน้า ๕๕-๖๓.

การแสวงหาความรู้ด้วยตนเองตลอดเวลา จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ต้องมีการสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นในตัวตนของทุกคน นอกจากนี้ยังพบว่า มีข้อคิดเห็นของ วิจารณ์ พานิช (๒๕๕๖) กล่าวว่า วิชาปัญหาหลักของมหาวิทยาลัยไทยในปัจจุบันในความเห็นของผู้เขียน อยู่ที่มหาวิทยาลัยไม่สามารถใช้ศักยภาพของตน หรือกล่าวให้ชัดยิ่งขึ้น ศักยภาพของคณาจารย์มหาวิทยาลัย ให้เกิดผลสูงส่งต่อสังคมได้ มหาวิทยาลัยในปัจจุบันทำได้แต่งานง่ายๆ ไม่สามารถทำงานยากๆ ที่มีผลเชิงสร้างสรรค์สูงส่งต่อสังคมได้ ทั้งๆ ที่มหาวิทยาลัยไทยมีศักยภาพที่จะทำได้ เพราะมีคณาจารย์และคณาจารย์มีสมองดีฉลาดเฉลียวอยู่ เป็นจำนวนมาก ต้นเหตุของความอ่อนแอดังกล่าวที่สำคัญที่สุดอยู่ที่วัฒนธรรมองค์กร หรือพฤติกรรมในการทำงานของคณาจารย์มหาวิทยาลัย ซึ่งมีลักษณะเป็นปัจเจกสูงทำงานแบบตัวใครตัวมันหน่วยงานไหนหน่วยงานนั้น ขาดการใช้พลังทวีคูณ (Synergy) ในการทำงานเป็นการทำงานภายใต้วิสัยทัศน์ หรือกระบวนการที่เน้นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linear Relationship) ซึ่งเป็นกระบวนการที่เก่าแก่ในกระบวนการใหม่ของการทำงานหรือบริหารงาน เน้นมุมมองแบบความสัมพันธ์ที่ซับซ้อน (Complex Adaptive System) ที่ใช้พลังสร้างสรรค์เชิงปัจเจก และพลังสร้างสรรค์รวมหมู่ในยุคโลกไร้พรมแดน ระบบข้อมูลข่าวสารจากส่วนต่างๆ ของโลกสามารถเชื่อมต่อกันได้ภายในระยะเวลาอันสั้น ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรงต่อการขยายพรมแดน ความรู้ลักษณะการ ถ่ายทอดความรู้และการเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกสถาบันการศึกษา จึงมีการปรับเปลี่ยนไปตามความก้าวหน้าของระบบข่าวสาร กล่าวคือ ผู้สอนจะมุ่งให้ผู้เรียนได้ศึกษาวิธีการเรียนรู้ และสามารถที่จะพัฒนาองค์ความรู้ต่างๆ ได้ด้วยตนเองมากกว่าเน้นเรื่องความรู้ความเข้าใจในเนื้อหา ซึ่งกลไกการปลูกฝังระบบการเรียนรู้และการใฝ่รู้ตลอดชีวิตนี้ จะส่งผลต่อการพัฒนาการชีวิตของมนุษย์ทุกด้านในปัจจุบันการบริหารงานขององค์กรหน่วยงานและสถาบันต่างๆ มีความชัดเจนในการนำระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิตมาเสริมสร้างความแข็งแกร่งด้านการบริหารมากขึ้น โดยเฉพาะการปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้บริหาร และผู้บังคับบัญชา จากการมอบหมายงานแบบเบ็ดเสร็จให้แก่สมาชิกขององค์กรหน่วยงานและสถาบันรับไปดำเนินการมาเป็นการสนับสนุน และสร้างแรงจูงใจให้พวกเขามีความใฝ่รู้ และสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองเพื่อนำองค์กร หน่วยงานและสถาบันของตนเองไปสู่ความสำเร็จตามปณิธานที่ตั้งไว้

การจัดการความรู้ลงบนระบบ Web Application นับเป็นอีกนวัตกรรมทางการศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ ต่อผู้เรียน การเข้าถึงบทเรียนได้ทุกที่ทุกเวลาก็เป็นสิ่งตอบโจทย์การยุคสมัยในปัจจุบัน เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึง นับตั้งแต่การคิดค้นอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ เทคโนโลยี Web Application (เว็บแอปพลิเคชัน) สามารถตอบสนองผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี ตัวโปรแกรมของ Web Application จะถูกติดตั้งไว้ที่ Server คอยให้บริการกับ Client และที่ Client ก็ไม่ต้องติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติมสามารถใช้โปรแกรมประเภท Brower ที่ติดมากับ OS ใช้งานได้ทันที อย่าง Internet Explorer หรือโปรแกรมฟรีได้แก่ Firefox, Google Chrome ซึ่งกำลังเป็นที่นิยมเป็นอย่างมาก ด้วยความสามารถของ Brower ที่หลากหลาย ทำให้ไม่จำกัดว่าเครื่องที่ใช้เป็น OS อะไร หรืออุปกรณ์อะไร อย่างอุปกรณ์ Touchpad หรือ Smartphone ก็สามารถเรียกใช้งานได้ ลดข้อจำกัดเรื่องสถานที่ใช้งานอีกด้วย เทคโนโลยีการสื่อสารไร้สายผ่านเครื่องมือสื่อสารแบบพกพา ได้แก่ Touchpad หรือ Smartphone มีพัฒนาการอย่างรวดเร็วและได้รับความนิยมมาก เพราะเป็นการสื่อสารแบบจอสัมผัส (Touch-Screen

^๔ จันทร์จิรา ขุนวงศ์, “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย :มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๖).

Media) ทำให้พกพาสะดวก ใช้งานง่าย ผู้ใช้ไม่ต้องแบกน้ำหนักของเครื่องมือสื่อสารเหมือนเดิม เมื่อมีเทคโนโลยีสื่อสารไร้สายความเร็วสูงรองรับก็ยิ่งทำให้ผู้ใช้สามารถสื่อสารได้ทุกที่ทุกเวลา และในหลายๆ โอกาสมากยิ่งขึ้น ประเภทของโมบายแอปพลิเคชัน (Mobile application) ที่มีมากมายบนสมาร์ตโฟน และ สมาร์ทแท็บเล็ต ยิ่งทำให้ผู้ใช้สามารถทำการสื่อสารไร้สายรูปแบบต่างๆ ได้คล่องตัวยิ่งขึ้น เช่น ผู้ใช้สามารถส่งอีเมล ค้นหาสถานที่ ถ่ายรูป เล่นเกม ดูดวง ตรวจสอบการจราจร และพูดคุยในเครือข่ายสังคมออนไลน์สลับกลับไปมาได้อย่างรวดเร็ว ปรากฏการณ์การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารไร้สายผ่าน เครื่องมือสื่อสารแบบพกพาเหล่านี้ เป็นที่มาของการวิจัย ที่จะจัดการความรู้ผ่านทางระบบ Web Application ให้ตอบสนองของผู้ใช้และสังคมปัจจุบันจากที่มาและความสำคัญที่กล่าวข้างต้นจะเห็นว่า คุณสมบัติที่อยู่ในโทรศัพท์เคลื่อนที่นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ทางการศึกษา ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการสร้างเว็บแอปพลิเคชันการจัดการความรู้ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพราะการสื่อสารทางโทรศัพท์ที่ปัจจุบันได้ถูกพัฒนาขึ้นอย่างไม่หยุดยั้งแต่มีการนำมาใช้ในการศึกษาของประเทศไทยน้อย ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะนำโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งเป็นสิ่งที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน มาใช้เป็นเครื่องมืออีกชนิดหนึ่งเพื่อการเรียนรู้อย่างไม่จำกัดเวลาและสถานที่

๕. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๕.๑ เพื่อสร้างแอปพลิเคชันข้อมูลข่าวสารและส่งข้อมูลการแจ้งเตือนงานทะเบียนจากกูเกิลคลาวด์เมจเสกสู่อุปกรณ์สมาร์ตโฟนบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์

๕.๒ เพื่อทดลองใช้แอปพลิเคชันการแจ้งเตือนงานทะเบียนกับนิสิตวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๕.๓ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการใช้งานแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ในการรับข้อมูลแจ้งเตือนงานทะเบียนของวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๖. ผลการวิจัย/การแก้ปัญหาโดยการวิจัย

๑.๖.๑. ช่วยให้สามารถส่งข้อความไปยังโทรศัพท์สมาร์ตโฟนระบบแอนดรอยด์ที่ต้องการได้

๑.๖.๒ ช่วยให้สามารถรับข้อความได้ทันทีโดยไม่ต้องมีการร้องขอผ่านเครือข่าย

๑.๖.๓ ช่วยให้มีความสะดวกในการส่งข้อความเพื่อติดต่อสื่อสารหรือส่งข้อมูลไปยังอุปกรณ์ที่ต้องการได้อีกช่องทางหนึ่ง

๑.๖.๔ ช่วยให้ไม่พลาดการติดต่อที่เร่งด่วนจากการที่สามารถรับรู้ได้ทันทีว่ามีข้อความใหม่

ประวัติผู้วิจัย

๑. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นายพิษณุชัย ชูชื่น
ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Phitsanuchai Choochuen

๒. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน -

๓. ตำแหน่งปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่ทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๔. หน่วยงานและสถานที่อยู่ติดต่อได้สะดวก

ที่อยู่ปัจจุบัน ๙๙๙/๔๓๔ หมู่ที่ ๓ ตำบลอรุณภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

สถานที่ทำงาน วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๑๗ หมู่ ๖ ตำบลบึงพระ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

โทรศัพท์ ๐๘๒-๒๒๕๕๔๘๘

E-mail ok.service.ouy@gmail.com

๕. ประวัติการศึกษา

- ๕.๑ บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
มหาวิทยาลัยพิษณุโลก พ.ศ. ๒๕๕๒