

แบบเสนอโครงการวิจัย
ตามโครงการจัดการความรู้ด้านงานวิจัยสำหรับบุคลากร (R to R)
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2560

ชื่อโครงการ (ภาษาไทย)

การสร้างระบบการจัดการหน่วยบริหารงานข้อสอบเพื่อสร้างมาตรฐานข้อสอบของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ชื่อโครงการ (ภาษาอังกฤษ)

Creating a management system to manage test items to set the test standards of the Faculty of Industrial Technology. Buriram Rajabhat University

ชื่อผู้วิจัย

1.นายชัยวัฒน์ เฟ็งกรุด

สังกัด

สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม โทรศัพท์มือถือ 095 - 6109243
โทรศัพท์ 0-4461-1221 ต่อ 3000 E - Mail chaiwat20021@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยการสร้างระบบการจัดการหน่วยบริหารงานข้อสอบเพื่อสร้างมาตรฐานข้อสอบของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์นี้ได้ถูกจัดทำเพื่อสร้างระบบให้กับงานบริหารข้อสอบของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ซึ่งส่งผลต่อการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพทำให้ผลการดำเนินงานด้านการบริการงานด้านการผลิตข้อสอบของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมดีขึ้น ได้ทำการศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา พ.ศ. 2559 โดยใช้แบบสอบถามซึ่งมีระบบบริหารงานข้อสอบและความพึงพอใจในบริการ ได้การวิเคราะห์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.42 ซึ่งมีความพึงพอใจในสามอันดับอันดับที่1.การส่งต้นฉบับมีการเซ็นรับส่งต้นฉบับ และเก็บรักษาต้นฉบับไว้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.40) อันดับที่2.ระบบขั้นตอนการบริหารงานข้อสอบมีความซับซ้อนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.33) อันดับที่ 3.จัดทำสำเนาข้อสอบโดยเจ้าหน้าที่ทำข้อสอบตรวจสอบความถูกต้องของข้อสอบที่สำเนา ซึ่งจะมีการ Test ก่อนสำเนาทั้งหมด และการรับคืนข้อสอบ มีการตรวจนับจำนวนข้อสอบที่รับคืน และมีการลงลายมือชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ซึ่งสรุปได้ว่าการสร้างระบบการจัดการหน่วยบริหารงานข้อสอบของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ทำให้การบริการของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมดีขึ้น

หลักการและเหตุผล

งานบริการงานข้อสอบ ถือเป็นงานที่มีความสำคัญมากประเภทหนึ่ง โดยต้องตอบสนองความต้องการของคณาจารย์ได้อย่าง รวดเร็ว ฉับไว แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องคำนึงถึงความถูกต้อง ความเหมาะสมในการใช้งาน เพื่อเป็นการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ หากการดำเนินงานเกิดความผิดพลาด ที่จะส่งผลทำให้เกิดความล่าช้าซึ่งจะทำให้กระทบต่อการดำเนินงาน คุณภาพการให้บริการ คือ การบริการที่ได้ผลดีเป็นที่น่าพอใจของผู้รับบริการ โดยคุณภาพการบริการเกิดจากกระบวนการการทำงานที่ดึบนพื้นฐานของมาตรฐานการศึกษาที่ได้รับการยอมรับผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพปัญหาของงานบริการของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ที่เป็นสิ่งจำเป็นในการบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ โดยผู้วิจัยสร้างระบบการจัดหน่วยบริหารงานข้อสอบในการวิจัยนี้ เพื่อพัฒนาให้เป็นมาตรฐานของงานบริหารงานข้อสอบ และปรับปรุงความต้องการของผู้รับบริการมีประสิทธิภาพสูงสุด

ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาระบบการดำเนินงานผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานด้านงานบริหารงานข้อสอบจึงมีแนวคิดที่จะพัฒนาระบบการจัดการหน่วยบริหารงานข้อสอบเพื่อสร้างมาตรฐานข้อสอบของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมขึ้น เพื่อช่วยในการดำเนินงานของฝ่ายให้เป็นอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น และง่ายต่อการตรวจสอบ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นการส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรเพื่อยกระดับและมาตรฐานการดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารการผลิตและการปฏิบัติการ

ความหมายของการบริหารการผลิตและการปฏิบัติการ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของความหมายของการบริหารการผลิตและการปฏิบัติการได้มีผู้ให้ความหมายโดยสรุปได้ดังนี้

ประสงค ประณีตผลกรัง และคณะ (2547: 10) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารการผลิต (Production Management) เป็นการวางแผนและตัดสินใจเพื่อการผลิตสินค้า ส่วนการบริหารการปฏิบัติการ (Operations Management) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าและบริการ โดยการผ่านกระบวนการแปรสภาพ (Transformation) จากปัจจัยนำเข้า (Input) เพื่อให้ออกมาเป็นปัจจัยนำออก (Output) (Heizer; & Render. 2004: 4) หรือเป็นการออกแบบ (Design) การปฏิบัติการ (Operations) และการปรับปรุงการผลิต (Production system improvement) ซึ่งผลิตสินค้าหรือบริการ หรือเป็นการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติการ ซึ่งจะรวมถึงการตัดสินใจว่าผลิตอะไร จะผลิตอย่างไร และใช้บุคคลอย่างไร จากความหมายของการบริหารการผลิต (Production management) และการบริหารการปฏิบัติการ [Operation management (OM)] จะเห็นว่ามี ความหมายที่คล้ายคลึงกันดังนั้น 2 คำนี้ จึงสามารถใช้แทนกันได้ กล่าวคือ เป็นการจัดการที่ใช้เทคนิคเชิงปริมาณเพื่อปรับปรุงผลผลิตและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าหรือบริการ (ประสงค ประณีตผลกรัง; และคณะ. 2547: 10)

ความพึงพอใจในบริการ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้เกิดจากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง (สมิต สัจฉกร, 2542, หน้า 18) ซึ่งหากพิจารณาถึงความพึงพอใจของการบริการว่าจะเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ถ้าได้รับการบริการต่ำกว่าความคาดหวังทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในบริการหมายความว่า ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือซื้อ สู้แล้วรวย ก็ได้รับหนังสือชื่อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

คำถามการวิจัย

ทำอย่างไรให้ระบบการจัดหน่วยบริหารงานข้อสอบของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพดีขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อจัดสร้างระบบการจัดการงานบริหารงานข้อสอบของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
2. เพื่อพัฒนาการบริการของสำนักงานคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามจัดสร้างระบบการจัดการงานบริหารงานข้อสอบของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรสายวิชาการ ของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จำนวน 42 คน

วิธีการศึกษา

1. สำนัวจระบบการบริหารจัดการงานข้อสอบโดยสร้างแบบสอบถามและสำรัวกับกลุ่มตัวอย่าง
2. จัดสร้างระบบใหม่และทำการประเมินโดยทำแบบสอบถาม
3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์ประมวลผล และสร้างระบบการบริหารงานข้อสอบ
4. นำผลการประมวลผลมาปรับปรุง ให้ดียิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปรผล ดังนี้

1. การวิเคราะห์คะแนนคำตอบ ในแต่ละประเด็นแล้วคิดค่าคะแนนโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ แบ่งเป็น 5 ระดับ กำหนดช่วงคะแนนเป็นดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ระดับความคิดเห็น</u>
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์คะแนนตัวชี้วัด “ความพึงพอใจ” ต่อระบบมาตรฐานการบริหารงานข้อสอบของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม หลังจากได้ค่าคะแนนเฉลี่ยในแต่ละประเด็นแล้ว นำค่าคะแนนเฉลี่ยรวมในแต่ละประเด็น มาหาค่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริการทั้งหมด ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ผลการศึกษา

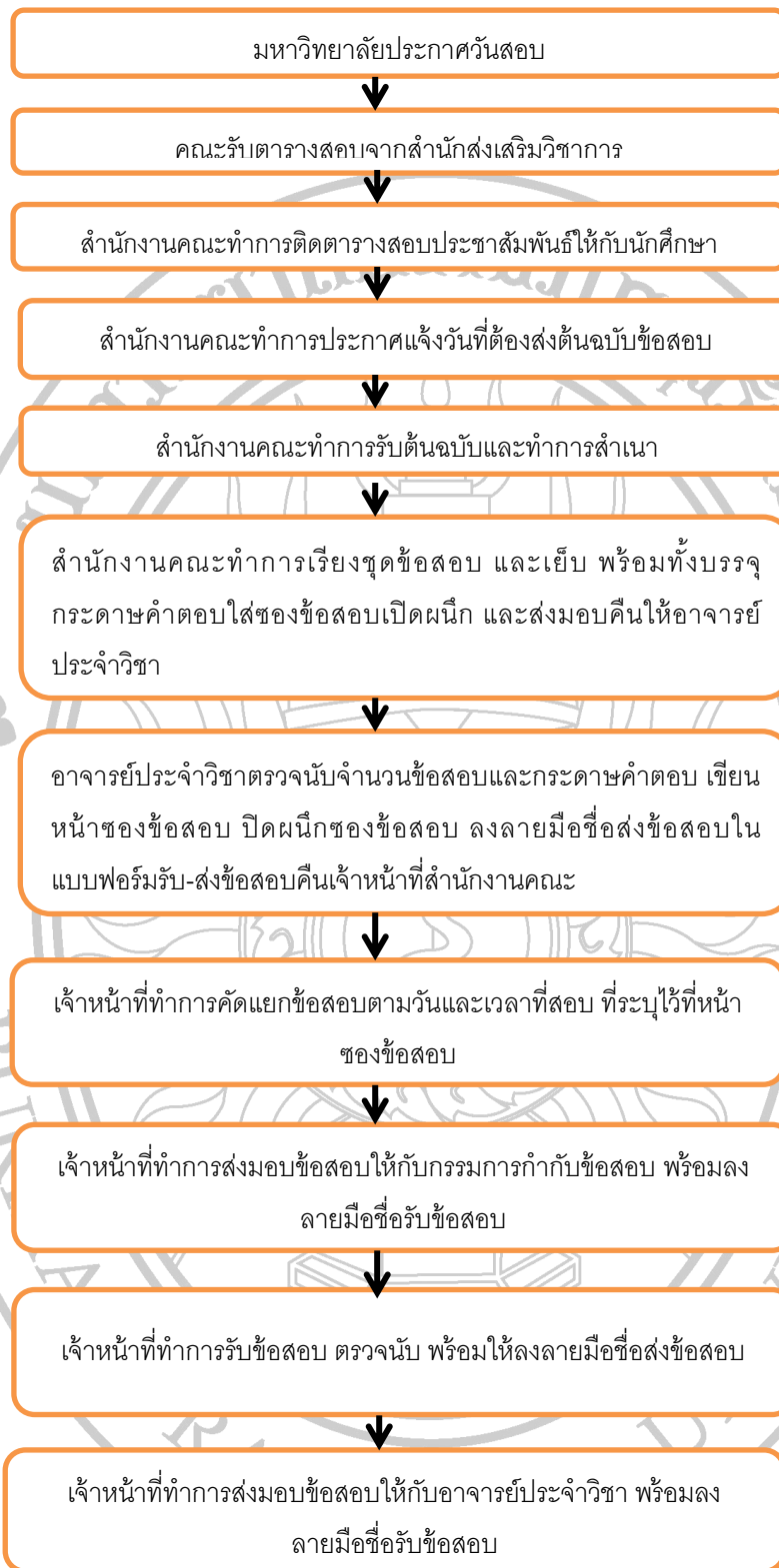
ตอนที่ 1 การเปรียบเทียบระบบมาตรฐานงานบริหารข้อสอบ

ตาราง 1.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานบริหารข้อสอบระบบเดิม

ผู้ปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการทำงาน	หมายเหตุ
---------------	-----------------	----------



เจ้าหน้าที่

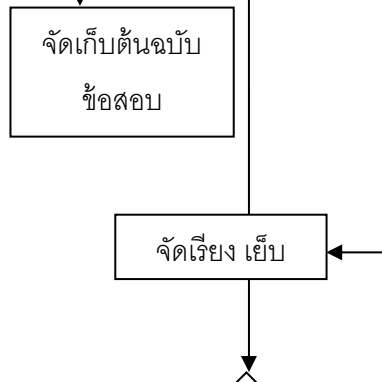


ตาราง 1.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานบริหารข้อสอบระบบใหม่

ที่	ผู้ปฏิบัติ	ขั้นตอนการทำงาน	สิ่งที่ต้องปฏิบัติ/เป้าหมาย
1.	คณะกรรมการ จัดทำข้อสอบ	<pre> graph TD A([รับเอกสาร]) --> B{สำรวจและรวมผู้เข้าสอบ} B --> C[จัดทำแบบฟอร์ม] B --> D[จัดทำหนังสือถึงกลุ่มวิชา] C --> E[เตรียมซองบรรจุข้อสอบ] E --> F[] D --> F style F fill:none,stroke:none </pre>	<p>1.1 รับคำสั่งพร้อมกำหนดตารางสอบ จากสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน</p> <p>1.2 สำรวจรายวิชาในสังกัดคณะที่จัดสอบในตาราง รวมจำนวนผู้เข้าสอบในแต่ละห้อง</p> <p>1.3 จัดทำแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง</p> <p>1.4 จัดเตรียมซองบรรจุข้อสอบ</p> <p>1.5 จัดทำหนังสือผ่านสาขาวิชาให้แจ้งอาจารย์ผู้สอนในสังกัด จัดส่งต้นฉบับข้อสอบ พร้อมแนบแบบฟอร์มใบปะหน้าต้นฉบับข้อสอบ โดยให้ส่งตามกำหนดเวลา คือ</p> <p>1.5.1 รายวิชาสอบนอกตาราง จัดส่งต้นฉบับให้คณะกรรมการจัดทำข้อสอบก่อนสอบ 5 วันทำการ</p> <p>1.5.2 รายวิชาสอบในตาราง จัดส่งต้นฉบับให้คณะกรรมการจัดทำข้อสอบก่อนสอบ 7 วันทำการ</p>

ที่	ผู้ปฏิบัติ	ขั้นตอนการทำงาน	สิ่งที่ต้องปฏิบัติ/เป้าหมาย
2.	อาจารย์ผู้สอน	<pre> graph TD A[แจ้งผู้สอน] --> B[จัดพิมพ์ต้นฉบับ] B --> C{ตรวจสอบ} C -- "ไม่ถูกต้อง" --> B C --> D[กรอกแบบฟอร์มใบปะหน้าและบรรจุใส่ซอง] </pre>	<p>2.1 อาจารย์ผู้สอน ออกข้อสอบในวิชาที่รับผิดชอบในการสอน ตามข้อปฏิบัติของผู้ออกข้อสอบ ในระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์</p> <p>2.2 อาจารย์ประจำวิชา จัดพิมพ์ต้นฉบับข้อสอบในกระดาษขนาดยาว A4</p> <p>2.3 อาจารย์ผู้สอนตรวจสอบความถูกต้องของต้นฉบับข้อสอบ กรณีไม่ถูกต้อง ให้ทำการแก้ไขต้นฉบับกรณีถูกต้องให้กรอกแบบฟอร์มใบปะหน้าต้นฉบับข้อสอบ และลงลายมือชื่อรับรองต้นฉบับข้อสอบถูกต้อง</p> <p>2.4 บรรจุต้นฉบับข้อสอบใส่ซองปิดผนึกให้เรียบร้อย</p> <p>2.5 จัดส่งให้คณะกรรมการจัดทำตามกำหนดเวลา โดยบันทึกลงในแบบฟอร์มรับต้นฉบับข้อสอบ</p>

3.	คณะกรรมการ จัดทำข้อสอบ	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">รับต้นฉบับ ข้อสอบ</div> <div style="display: flex; justify-content: center; align-items: center; gap: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center;">ไม่ ถูกต้อง</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;">ตรวจสอบ</div> </div> <div style="text-align: center;">↓</div> </div>	<p>3.1 รับต้นฉบับข้อสอบจากอาจารย์ผู้สอน</p> <p>3.2 ตรวจสอบความครบถ้วนของต้นฉบับข้อสอบ คือ</p> <p>3.2.1 ลายมือชื่อผู้รับรองความถูกต้องของต้นฉบับข้อสอบ</p> <p>3.2.2 ขนาดกระดาษต้นฉบับควรเป็นกระดาษขนาดยาว A4</p> <p>3.2.3 จำนวนหน้าต้นฉบับข้อสอบ</p>
ที่	ผู้ปฏิบัติ	ขั้นตอนการทำงาน	สิ่งที่ต้องปฏิบัติ/เป้าหมาย
3.	คณะกรรมการ จัดทำข้อสอบ	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">กรอกแบบฟอร์ม ขอใช้บริการ</div> </div>	<p>3.2.4 จำนวนผู้เข้าสอบกรณีที่มีจำนวนน้อยกว่าจำนวนที่รวมได้ตามตารางสอบให้ใช้จำนวนตามตารางสอบ</p> <p>3.2.5 กรอกแบบฟอร์มส่งต้นฉบับข้อสอบ ตรวจสอบจำนวนสำเนาข้อสอบตามจำนวนผู้เข้าสอบและเพิ่มสำเนา ข้อสอบสำรองห้องละ 5 ชุด ส่งแบบฟอร์มและต้นฉบับข้อสอบให้เจ้าหน้าที่อัดสำเนาดำเนินการ</p>
4.	คณะกรรมการ จัดทำข้อสอบ	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ดำเนินการทำ สำเนาข้อสอบ</div> </div>	<p>4.1 ดำเนินการตามการบริการจัดทำสำเนา</p> <p>4.2 ส่งคืนใบปะหน้าต้นฉบับข้อสอบพร้อมต้นฉบับข้อสอบให้อาจารย์ผู้สอน</p>



5.	คณะกรรมการ จัดทำข้อสอบ		<p>5.1 จัดเก็บใบปะหน้าต้นฉบับข้อสอบพร้อมต้นฉบับข้อสอบ เข้าแฟ้มต้นฉบับข้อสอบดำเนินการแล้ว</p> <p>5.2 รับสำเนาข้อสอบ นำมาจัดเรียง และเย็บเป็นชุด ส่งให้รองคณบดีฝ่ายวิชาการศึกษา ตรวจสอบก่อน 1 ชุด แล้วดำเนินการต่อจนครบตามจำนวน</p> <p>5.3 ตรวจสอบความเรียบร้อย กรณีผิดพลาดคืนอาจารย์ประจำวิชาแก้ไข</p> <p>5.4 ให้ลำดับเลขที่ข้อสอบ</p> <p>5.5 นับจำนวนข้อสอบตามจำนวนผู้เข้าสอบแต่ละห้อง สำรองข้อสอบห้องละ 5 ชุด ตรวจสอบเช็คกระดาษคำตอบ หรือสมุดคำตอบ ใบลายมือชื่อผู้เข้าสอบ บรรจุใส่ซองเย็บและปิดผนึกให้เรียบร้อย</p> <p>5.6 นำข้อสอบเก็บเข้าตู้ เพื่อรอส่งมอบให้กรรมการกำกับห้องสอบ</p>
----	---------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



ที่	ผู้ปฏิบัติ	ขั้นตอนการทำงาน	สิ่งที่ต้องปฏิบัติ/เป้าหมาย
5.	คณะกรรมการจัดทำข้อสอบ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ส่งมอบกรรมการ กำกับห้องสอบ</div>	5.7 มอบข้อสอบให้กรรมการกำกับห้องสอบตามกำหนด วันเวลา สอบและดำเนินการเกี่ยวกับการลงเวลาการกำกับห้องสอบ 5.8 กรณีมีความผิดพลาดในกระบวนการจัดทำข้อสอบ ให้ผู้พบความผิดพลาดบันทึกผิดพลาด
6.	กรรมการกำกับห้องสอบ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">รับ-ส่ง ข้อสอบ</div>	6.1 รับและส่งข้อสอบ โดยลงลายมือชื่อรับ-ส่ง ข้อสอบในรูปแบบฟอร์มรับ-ส่งของข้อสอบ 6.2 ลงลายมือชื่อการกำกับห้องสอบในรูปแบบฟอร์มกรรมการกำกับห้องสอบ
7.	คณะกรรมการจัดทำข้อสอบ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">รับข้อสอบคืน</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">รายงานผลการ จัดทำข้อสอบ</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">ส่งคืนต้นฉบับ ข้อสอบ</div>	7.1 รับข้อสอบคืนจากกรรมการกำกับห้องสอบ ติดต่ออาจารย์ผู้สอนเพื่อรับข้อสอบไปตรวจภายใน 2 วันทำการ 7.2 จัดทำรายงานผลการจัดทำข้อสอบเสนอคณบดี 7.3 ต้นฉบับข้อสอบจะถูกทำลายหลังจากการสอบเสร็จสิ้น 1 เดือน โดยมีคณะกรรมการจัดทำข้อสอบเป็นผู้ควบคุมการทำลาย
8.	อาจารย์ผู้สอน	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">รับข้อสอบไปตรวจ</div>	8.1 ลงลายมือชื่อรับข้อสอบเพื่อไปตรวจในรูปแบบฟอร์มรับ-ส่ง ของข้อสอบ

ตาราง 1.3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	34	81.0	81.0	81.0
หญิง	8	19.0	19.0	100.0
Total	42	100.0	100.0	

จากตารางที่ 1.3 แสดงให้เห็นว่าตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการสร้างระบบการจัดการหน่วยบริหารงานข้อสอบของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ เห็นได้ว่าอันดับ1. คือเพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 81 และอันดับ2.คือเพศหญิง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 19 ตามลำดับ

ตาราง 1.4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุงาน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0-3 ปี	2	4.8	4.8	4.8
4-6 ปี	11	26.2	26.2	31.0
7-9 ปี	6	14.3	14.3	45.2
10 ปีขึ้นไป	23	54.8	54.8	100.0
Total	42	100.0	100.0	

จากตารางที่ 1.4 แสดงให้เห็นว่าตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการสร้างระบบการจัดการหน่วยบริหารงานข้อสอบของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จำแนกตามอายุงาน เห็นได้ว่าอันดับ1. คืออายุงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 54 อันดับ2.คืออายุงาน 4-6 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 26 อันดับ3.คือ อายุงาน 7-9 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 14 และอันดับสุดท้ายอายุงาน 0-3 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

ตาราง 1.5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่ง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ข้าราชการ	19	45.2	45.2	45.2
	พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ	23	54.8	54.8	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

จากตารางที่ 1.5 แสดงให้เห็นว่าตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการสร้างระบบการจัดการหน่วยบริหารงานข้อสอบของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จำแนกตามตำแหน่ง เห็นได้ว่าอันดับ1. คือพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 54 อันดับ2.คือข้าราชการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ตามลำดับ

ตาราง 1.6 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสาขาวิชา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เทคโนโลยีการจัดการอุตสาหกรรม	8	19.0	19.0	19.0
	เทคโนโลยีเซรามิกส์	5	11.9	11.9	31.0
	เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์	5	11.9	11.9	42.9
	เทคโนโลยีสถาปัตยกรรม	6	14.3	14.3	57.1
	เทคโนโลยีก่อสร้าง	5	11.9	11.9	69.0
	เทคโนโลยีวิศวกรรมไฟฟ้า	8	19.0	19.0	88.1
	ออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	5	11.9	11.9	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

จากตารางที่ 1.6 แสดงให้เห็นว่าตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการสร้างระบบการจัดการหน่วยบริหารงานข้อสอบของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จำแนกตามสาขาวิชาที่สังกัด เห็นได้ว่าอันดับอันดับ 1. สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการอุตสาหกรรม และสาขาวิชาเทคโนโลยีวิศวกรรมไฟฟ้า มีจำนวนเท่ากันคือ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 19 อันดับ 2.เทคโนโลยีสถาปัตยกรรมมีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 14 อันดับที่ 3. คือสาขาวิชาเทคโนโลยีเซรามิกส์ สาขาวิชาเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ สาขาวิชาเทคโนโลยีก่อสร้าง และสาขาวิชาออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม มีจำนวนเท่ากันคือ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้งานการจัดการหน่วยบริหารงานข้อสอบของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ตารางที่ 2.1 แสดงความพึงพอใจต่อการใช้งานการจัดการหน่วยบริหารงานข้อสอบของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์รายชื่อ

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ประการกำหนดการชัดเจน	42	3.00	5.00	4.26	.70051
การส่งต้นฉบับ	42	3.00	5.00	4.40	.66478
จัดทำสำเนา	42	3.00	5.00	4.30	.68032
ข้อสอบสำรอง	42	2.00	5.00	4.26	.79815
รายวิชาที่มีกระดาษคำตอบ	42	2.00	5.00	4.21	.95088
การบรรจุซอง	42	1.00	5.00	4.09	1.03145
การส่งมอบข้อสอบ	42	1.00	5.00	4.21	1.04848
การรับคืนข้อสอบ	42	3.00	5.00	4.30	.81114
ระบบขั้นตอน	42	3.00	5.00	4.33	.61154
ภาพรวม	42	2.00	5.00	4.42	.85946
Valid N (listwise)	42				

จากตารางที่ 2.1 แสดงให้เห็นว่าตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการสร้างระบบการจัดการหน่วยบริหารงานข้อสอบของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) โดยมีความพึงพอใจเรียงอันดับจากมากที่สุดไปหาอันดับน้อยที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1.การส่งต้นฉบับมีการเซ็นรับส่งต้นฉบับ และเก็บรักษาต้นฉบับไว้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.40) อันดับที่ 2. ระบบขั้นตอนการบริหารงานข้อสอบมีความซับซ้อนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.33) อันดับที่ 3.จัดทำสำเนาข้อสอบ โดยเจ้าหน้าที่ทำข้อสอบตรวจสอบความถูกต้องของข้อสอบที่สำเนา ซึ่งจะมีการ Test ก่อนสำเนาทั้งหมด และการรับคืนข้อสอบ มีการตรวจนับจำนวนข้อสอบที่รับคืน และมีการลงลายมือชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ตามลำดับ

การสรุปผล

กลุ่มงานบริหารงานข้อสอบของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์เป็นกลุ่มงานที่มีหน้าที่ดูแลระบบการให้บริการดำเนินงานผลิตเอกสารการประเมินซึ่งจากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบปัญหาหลายประการด้วยกันดังนั้น การระบบที่เป็นมาตรฐานเพื่อพัฒนาการดำเนินงานผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานด้านบริหารงานข้อสอบจึงมีแนวคิดที่จะพัฒนาระบบมาตรฐานขึ้น ในงานวิจัยเรื่องการสร้างระบบการจัดการหน่วยบริหารงานข้อสอบของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อช่วยในการดำเนินงานของฝ่ายให้ไปอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น และง่ายต่อการตรวจสอบ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นการส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรเพื่อยกระดับและมาตรฐานการดำเนินงาน และเป็นแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูลสำหรับงานด้านอื่นๆ ในองค์กร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

การสรุปผลที่ได้จากการศึกษา

1. สรุปผลจากการศึกษาข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 34 คนคิดเป็นร้อยละ 81 และเป็นเพศหญิงจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 19 โดยสาขาวิชาที่ตอบแบบสอบถาม มากที่สุดคือ อันดับ 1.สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการอุตสาหกรรมและสาขาวิชาเทคโนโลยีวิศวกรรมไฟฟ้า จำนวน 8 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 19 อันดับ 2.สาขาวิชาเทคโนโลยีสถาปัตยกรรม จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 อันดับ 3. มี 4 สาขาวิชาที่ตอบเท่ากันคือสาขาวิชาเทคโนโลยีการเซรามิกส์ สาขาวิชาเทคโนโลยีก่อสร้าง สาขาวิชาเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ และสาขาวิชาออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จำนวนผู้ตอบสาขาวิชาละ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9

ในด้านบุคลากรให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกในด้านอายุงาน เห็นได้ว่าอันดับ 1. คืออายุงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 54 อันดับ 2.คืออายุงาน 4-6 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 26 อันดับ 3.คือ อายุงาน 7-9 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 14 และอันดับสุดท้ายอายุงาน 0-3 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับส่วนในด้านตำแหน่งแสดงให้เห็นว่าตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการสร้างระบบการจัดการหน่วยบริหารงานข้อสอบของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จำแนกตามตำแหน่ง เห็นได้ว่าอันดับ 1. คือพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 54 อันดับ 2.คือข้าราชการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ตามลำดับ

2. สรุปผลข้อมูลความพึงพอใจต่อการสร้างระบบการจัดการหน่วยบริหารงานข้อสอบของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 10 ด้าน ดังนี้

- 1.คณะมีการประกาศกำหนดการสอบและขั้นตอนปฏิบัติอย่างชัดเจนและทั่วถึงในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26)
- 2.การส่งต้นฉบับมีการเซ็นรับส่งต้นฉบับ และเก็บรักษาต้นฉบับไว้เป็นอย่างดีในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40)
- 3.จัดทำสำเนาข้อสอบ โดยเจ้าหน้าที่ทำข้อสอบตรวจสอบความถูกต้องของข้อสอบที่สำเนา ซึ่งจะมีการ Test ก่อนสำเนาทั้งหมดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30)
- 4.จัดทำข้อสอบสำรอง 5 ชุดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26)
- 5.รายวิชาที่มีกระดาษคำตอบ เจ้าหน้าที่จัดทำกระดาษคำตอบตามขั้นตอน และประกบกับข้อสอบ เย็บรวมชุดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21)

- 6.มีการบรรจุของข้อสอบ เย็บปิดซอง ปิดเทปกาว ตรวจเช็คจำนวนของกับจำนวนห้องสอบก่อนจัดเก็บในตู้เก็บข้อสอบในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09)
- 7.การส่งมอบข้อสอบ จะต้องส่งมอบก่อนเวลาสอบ 1 ชั่วโมงในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21)
- 8.การรับคืนข้อสอบ มีการตรวจนับจำนวนข้อสอบที่รับคืน และมีการลงลายมือชื่อในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30)
- 9.ระบบขั้นตอนการบริหารงานข้อสอบมีความซับซ้อนเกินไปในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33)
- 10.ภาพรวมของระบบบริหารงานข้อสอบมีความเหมาะสมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42)

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่า การสร้างระบบการจัดการหน่วยบริหารงานข้อสอบของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ทำให้ผลการดำเนินงานด้านการบริการงานด้านการผลิตข้อสอบของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมดีขึ้น ซึ่งมีความพึงพอใจในบริการนี้ อยู่ในระดับมาก (4.42) ซึ่งผู้วิจัยได้เปรียบเทียบงานวิจัยความพึงพอใจในการบริการ(สมิต สัจฉกร, 2542, หน้า 18) มีความสอดคล้องกันในด้านสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังในสิ่งที่ต้องการ ส่วนในด้านงานวิจัยแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารการผลิตและการปฏิบัติการ ประสงค์ ประณีตผลกรัง และคณะ (2547: 10) มีความสอดคล้องกันในการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่าและมีความถูกต้องของงานบริหารข้อสอบ

ข้อเสนอแนะ

สำหรับงานวิจัยเรื่องนี้ ภาพโดยรวมขั้นตอนในการบริการยังมีความซับซ้อน ซึ่งยังเป็นเพียงระบบต้นแบบในการสร้างมาตรฐานในการบริการ ซึ่งจะต้องสำรวจความต้องการรูปแบบใหม่ๆ ที่อยู่ในกรอบนโยบายมาตรฐานของมหาวิทยาลัย นำมาพัฒนาระบบให้สามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

รายการอ้างอิง

- ความพึงพอใจในการบริการ(สมิต สัจฉกร, 2542, หน้า 18)
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารการผลิตและการปฏิบัติการ ประสงค์ ประณีตผลกรัง และคณะ (2547: 10)



ภาคผนวก



ใบนำส่งข้อสอบภายในคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ประจำปีการศึกษา.....
ต้นฉบับข้อสอบ รหัสวิชา..... ชื่อ

วิชา.....

สาขาวิชา..... คณะ..... เทคโนโลยี

อุตสาหกรรม.....

ชั้นปีที่..... ห้อง..... ภาคปกติ กศ.บป.

สอบวัน/เดือน/ปี ที่..... เวลา..... น. ถึง..... น.

ชนิดข้อสอบ ปริ้นท์ จำนวน.....หน้า จำนวน.....ข้อ

ต้องการจัดทำเป็น แยกหน้าต่อแผ่น รวมเป็นแผ่นเดียวหน้า-หลัง จำนวนที่ต้องการ.....ชุด

จำนวนกระดาษคำตอบ.....แผ่น กระดาษทด (ถ้ามี).....แผ่น

ชนิดข้อสอบ อัดนัย จำนวน.....หน้า จำนวน.....ข้อ

ต้องการจัดทำเป็น แยกหน้าต่อแผ่น รวมเป็นแผ่นเดียวหน้า-หลัง จำนวนที่ต้องการ.....ชุด

จำนวนกระดาษคำตอบ.....แผ่น กระดาษทด (ถ้ามี).....แผ่น

เครื่องคำนวณ อนุญาตให้ใช้ ไม่อนุญาตให้ใช้

อุปกรณ์อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ลงชื่อ.....
(.....)

อาจารย์ประจำวิชา

...../...../.....

บันทึกการตรวจสอบโดยหัวหน้าสาขาวิชา <input type="checkbox"/> ตรวจสอบแล้วไม่มีแก้ไข <input type="checkbox"/> ตรวจสอบแล้วมีแก้ไข <input type="checkbox"/> แก้ไขแล้ว	บันทึกการตรวจสอบฝ่ายวิชาการและวิจัย <input type="checkbox"/> ตรวจสอบแล้วไม่มีแก้ไข <input type="checkbox"/> ตรวจสอบแล้วมีแก้ไข <input type="checkbox"/> แก้ไขแล้ว	บันทึกการดำเนินงานสำเนาและเก็บรักษา ข้อสอบ จำนวนสำเนาข้อสอบ.....ชุด จำนวนสำเนาสำรอง.....ชุด รวมชุด
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

รายการเบิกวัสดุสอบ กลางภาค ปลายภาค
 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ภาคเรียนที่/25.....

ลำดับที่	รหัส/วิชา	อาจารย์ประจำวิชา	สาขาวิชา	จำนวนข้อสอบ	แบบปรนัย	แบบอัตนัย	วัสดุอื่นๆ	ลายมือชื่ออาจารย์ประจำวิชา
			<input type="checkbox"/> เซรามิกส์ ปี...ม... <input type="checkbox"/> ก่อสร้าง ปี...ม... <input type="checkbox"/> กจ.อุตสาหกรรม ปี...ม... <input type="checkbox"/> ไฟฟ้า ปี...ม... <input type="checkbox"/> ออกแบบ ปี...ม... <input type="checkbox"/> อิเล็ก ปี...ม... <input type="checkbox"/> สถาปัตย์ ปี...ม...	จำนวน แผ่น x จำนวนชุด รวม.....	จำนวน แผ่น	จำนวน แผ่น x จำนวนชุด รวม..... แผ่น	<input type="checkbox"/> ของ จำนวน.....ของ <input type="checkbox"/> A 4.....แผ่น <input type="checkbox"/> A 3.....แผ่น <input type="checkbox"/> ใบเขียนชื่อ.....แผ่น <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....	
			<input type="checkbox"/> เซรามิกส์ ปี...ม... <input type="checkbox"/> ก่อสร้าง ปี...ม... <input type="checkbox"/> กจ.อุตสาหกรรม ปี...ม... <input type="checkbox"/> ไฟฟ้า ปี...ม... <input type="checkbox"/> ออกแบบ ปี...ม... <input type="checkbox"/> อิเล็ก ปี...ม... <input type="checkbox"/> สถาปัตย์ ปี...ม...	จำนวน แผ่น x จำนวนชุด รวม.....	จำนวน แผ่น	จำนวน แผ่น x จำนวนชุด รวม..... แผ่น	<input type="checkbox"/> ของ จำนวน.....ของ <input type="checkbox"/> A 4.....แผ่น <input type="checkbox"/> A 3.....แผ่น <input type="checkbox"/> ใบเขียนชื่อ.....แผ่น <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....	
			<input type="checkbox"/> เซรามิกส์ ปี...ม... <input type="checkbox"/> ก่อสร้าง ปี...ม... <input type="checkbox"/> กจ.อุตสาหกรรม ปี...ม... <input type="checkbox"/> ไฟฟ้า ปี...ม... <input type="checkbox"/> ออกแบบ ปี...ม... <input type="checkbox"/> อิเล็ก ปี...ม... <input type="checkbox"/> สถาปัตย์ ปี...ม...	จำนวน แผ่น x จำนวนชุด รวม.....	จำนวน แผ่น	จำนวน แผ่น x จำนวนชุด รวม..... แผ่น	<input type="checkbox"/> ของ จำนวน.....ของ <input type="checkbox"/> A 4.....แผ่น <input type="checkbox"/> A 3.....แผ่น <input type="checkbox"/> ใบเขียนชื่อ.....แผ่น <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....	
			<input type="checkbox"/> เซรามิกส์ ปี...ม... <input type="checkbox"/> ก่อสร้าง ปี...ม... <input type="checkbox"/> กจ.อุตสาหกรรม ปี...ม... <input type="checkbox"/> ไฟฟ้า ปี...ม... <input type="checkbox"/> ออกแบบ ปี...ม... <input type="checkbox"/> อิเล็ก ปี...ม... <input type="checkbox"/> สถาปัตย์ ปี...ม...	จำนวน แผ่น x จำนวนชุด รวม.....	จำนวน แผ่น	จำนวน แผ่น x จำนวนชุด รวม..... แผ่น	<input type="checkbox"/> ของ จำนวน.....ของ <input type="checkbox"/> A 4.....แผ่น <input type="checkbox"/> A 3.....แผ่น <input type="checkbox"/> ใบเขียนชื่อ.....แผ่น <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....	

