

การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตและอาจารย์ เกี่ยวกับการให้บริการ ของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ

**An Investigation of TSU Students and
Lecturer' Satisfaction to Services Provided
by the TSU Education Service Division**

**โสภิน วัฒนเมธาวิ*
สุภาพร ทองจันทร์**

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนิสิตและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณโดยรวมและภารกิจ 3 ภารกิจ คือ ภารกิจด้านการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ภารกิจด้านงานทะเบียน ภารกิจด้านงานประมวลผล และศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ จากกลุ่มตัวอย่างนิสิต จำนวน 375 คน และอาจารย์จำนวน 172 คน เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาค้นคว้าเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมี 2 ฉบับๆ ละ 3 ตอน มีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาฉบับสำหรับนิสิต เท่ากับ .975 และสำหรับอาจารย์เท่ากับ .970 และสถิติที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า

*นักวิชาการศึกษา งานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ

นิสิตมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา โดยภาพรวมและตามภารกิจ อยู่ในระดับปานกลาง อาจารย์มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา โดยภาพรวมและตามภารกิจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นภารกิจด้านการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน อยู่ในระดับปานกลาง

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตที่มี เพศ ประเภทนิสิต ระดับชั้น และคณะต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา โดยภาพรวมและตามภารกิจไม่แตกต่างกัน และอาจารย์ที่สังกัดคณะต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษาโดยภาพรวมและตามภารกิจไม่แตกต่างกัน

ปัญหาของนิสิตและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา คือ ปัญหาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ปัญหาที่เกิดจากการนำระบบมาใช้ในการบริการทั้งด้านงานทะเบียน งานประมวลผล ซึ่งมีความล่าช้า และปัญหาจากการจัดการเรียนการสอน เช่น ขาดสื่อ อุปกรณ์ที่ดี ความเหมาะสมของการจัดเวลา การจัดห้องเรียน เป็นต้น

Abstract

This study aims to investigate and to compare the level of satisfaction of staff and students at Thaksin University to three types of services; academic support, registrar, and measurement, provided by the Academic Service Division of the university. The study also seeks to identify some difficulties related to academic services and to recommend ways of minimizing those problems.

Data were gathered from a sample of 375 full-time students and 172 in service lecturers by using two versions of questionnaires. The Alfa Coefficient figures of the questionnaires for lecturers and students were .975 and .970 respectively. Percentages, averages, standard deviations, t-test, and F-test were employed in this study as statistical devices for the data analysis.

The results of this study showed that students expressed their satisfactory to overall services and the three types of services t medium level, while lecturers showed their high level of satisfaction to most services, except the academic support services in which they gave only medium level of satisfaction.

Students with different genders, modes of study, and year levels did not show significant differences in their perceptions to all types of services provided by the Academic Service Division. Likewise, no significant differences were found among lecturers from different faculties.

Students and lecturers perceived the staff performance of the division as being unsatisfactory and should to be taken into consideration. In addition, they also expressed some concerns regarding the use of the new system which was rather slow and those regarding teaching and learning management, such as the lack of equipment, improper scheduling, and classroom arrangement.

ภูมิหลัง

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 - 2549) ซึ่งเป็นแผนยุทธศาสตร์ที่ครอบคลุมทิศทางการพัฒนาประเทศ โดยมุ่งเน้นวิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาประเทศ การสร้างระบบบริหารจัดการที่ดีในสังคมไทย การเสริมสร้างฐานรากของสังคมให้เข้มแข็งการปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจให้มีความสมดุลยั่งยืนและการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ, 2545,) และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 81 ระบุให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติ จึงได้กำหนดพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ขึ้น โดยมีหมวดที่เกี่ยวกับมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา คือ มาตรา 48 ระบุให้สถานศึกษามีระบบการประกันคุณภาพและต้อง ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและมาตรา 49 ระบุให้มีการประเมินคุณภาพจากหน่วยงานภายนอกอย่างน้อย หนึ่งครั้งในทุกห้าปี พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ, 2542, หน้า 16, 24 - 25) ซึ่งสถานศึกษาทุกแห่งต้องยึดปฏิบัติบริหารจัดการศึกษา โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานการประเมินจากหน่วยงานภายนอก และองค์ประกอบหนึ่งของยุทธศาสตร์การประเมินคุณภาพการบริหารในสถานศึกษาจากหน่วยงานนอก คือการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์, 2543, หน้า 16 - 19)

มหาวิทยาลัยทักษิณ เป็นสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นการทำงานให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพตามมาตรฐาน และพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยมหาวิทยาลัยได้กำหนดให้กลุ่มงานบริการการศึกษาเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการทางวิชาการและบริการสารสนเทศแก่นิสิตและอาจารย์ให้ได้ ได้รับความสะดวก ความถูกต้องในทุกๆ ด้าน มหาวิทยาลัยทักษิณจึงได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการให้มีความพร้อมทางด้านข้อมูลที่เป็นจริง ปัจจุบัน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันสมัย และช่วงเวลาการให้บริการที่เหมาะสมเพื่อให้เป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ โดยนิสิตและอาจารย์เกิดความสะดวกในการจัดการเรียนการสอน การลงทะเบียน และการประมวลผลการศึกษา ซึ่งจะทำให้ นิสิตและอาจารย์สามารถวางแผนการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจ จากการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้นั้นบางครั้งก็ทำให้เกิดปัญหาขึ้นหลายสาเหตุด้วยกัน กลุ่มงานบริการการศึกษา จึงเห็นความสำคัญของปัญหาจึงได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด และมีปัญหาและแนวทางแก้ไขอย่างไร เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา แก้ไขจุดบกพร่อง และปรับปรุงงานบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

ความมุ่งหมายของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนิสิตเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ จำแนกตามตัวแปร เพศ ระดับชั้นปี ประเภทนิสิต และคณะที่นิสิตสังกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ จำแนกตามตัวแปร คณะที่อาจารย์สังกัด
4. เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะของนิสิตและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ มีดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ
2. องค์ประกอบของความพึงพอใจ
3. การวัดความพึงพอใจ
4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ ในที่นี้มีผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และให้ความหมายของความพึงพอใจไว้พอสังเขปดังนี้

อุบลรัตน์ เจาะจิตต์ (2542, หน้า 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้ ทั้งนี้โดยผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้และความเข้าใจของบุคคลนั้น

กิตติมา ปรีดีติลล (2529, หน้า 321-322) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ และได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่พอใจ ที่ประทับใจ หรือทัศนคติในทางบวก ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองตามความต้องการ หรือตามความคาดหวังในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคลและขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังนี้ (ทรงศักดิ์ พลตาหาญ. 2543, หน้า 35)

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนควรจะได้รับบริการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะไม่มีประสิทธิภาพถ้าไม่ตรงเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะและมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอ และสถานที่ที่สร้างความยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก เช่น ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานว่าจะเปิดและปิดเวลาใด หรือเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการมีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจ พอสรุปได้ดังนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญ โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับในการปรับปรุงการให้บริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี ที่พอใจ ที่ประทับใจ และเกิดทัศนคติทางบวกต่อองค์กร

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการหรือไม่เพียงใด นับว่าเป็นสิ่งสำคัญและการวัดความพึงพอใจที่มีต่อบริการอาจจะทำได้หลายวิธี ดังตัวอย่างต่อไปนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (2519, หน้า 357-359) ได้เสนอแนวทางวัดความพึงพอใจไว้ สรุปได้ดังนี้

1. การสังเกตการณ์ คือ การเฝ้าติดตามดูอย่างเอาใจใส่ ดูความเป็นไปได้ และการเปลี่ยนแปลงของสิ่งที่ต้องการรู้อย่างใกล้ชิดในระยะเวลาที่กำหนดให้
2. การสัมภาษณ์ เป็นการวิจัยที่มีแบบแผนเพื่อใช้ตรวจหาข้อเท็จจริงจากภาษาความเป็นอยู่ของสังคม เป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการนี้เป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพวิธีหนึ่ง
3. การใช้แบบสอบถาม เป็นการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ เป็นลักษณะการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ ความสะดวกที่จะใช้บริการต่างๆ

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความต้องการของบุคคลมีหลายระดับและหากได้รับการสนองตอบก็จะเกิดความพึงพอใจ การให้บริการเพื่อให้ผู้รับเกิดความพึงพอใจได้นั้นจะต้องให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ ซึ่งมีทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจหลายทฤษฎีในที่นี้ผู้วิจัยขอนำทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจมาพอสังเขป คือ

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

มาสโลว์ (Maslow, 2001, online อ้างอิงมาจาก จานงค์ ตริณมิตร, 2545, หน้า 22) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ตั้งแต่เกิดจนถึงตายที่ไม่มีวันสิ้นโดยทฤษฎีนี้ได้จัดประเภทความต้องการตามความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ จากต่ำไปสูง ดังนี้

1.1 ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ความต้องการขั้นนี้จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง

1.2 ความต้องการความปลอดภัย เป็นความรู้สึกต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในระดับที่สูงขึ้น

1.3 ความต้องการทางด้านสังคม เป็นความต้องการความรัก การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และความต้องการรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและหมู่คณะ

1.4 ความต้องการได้รับการยกย่อง เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความรู้ความสามารถรวมทั้งความต้องการการยกย่องสรรเสริญ หรือต้องการความนับถือความมีคุณค่าจากสังคม ตลอดจนความพยายามที่จะมีความสัมพันธ์ระดับสูงกับบุคคลอื่น

1.5 ความต้องการได้รับความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคลที่ต้องการจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดหรือความคาดหวังของตนเอง ซึ่งถ้าบุคคลใดสามารถบรรลุความต้องการในขั้นนี้จะได้รับยกย่องเป็นบุคคลพิเศษ

จากทฤษฎีนี้ ผู้วิจัยได้นำมาสนับสนุนงานวิจัยในครั้งนี้ในเรื่องความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ความสะดวก ความรวดเร็วในการให้บริการต่อผู้รับบริการ

วิธีการดำเนินการศึกษา

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

1.1 นิสิตระดับปริญญาตรีภาคปกติและภาคสมทบจากทุกคณะ คือ คณะมนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน คณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะนิติศาสตร์ ที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยทักษิณ ปีการศึกษา 2548 จำนวน 6,404 คน

1.2 อาจารย์ที่ประจำในมหาวิทยาลัยทักษิณจากทุกคณะคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน คณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะนิติศาสตร์ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยทักษิณ ปีการศึกษา 2548 จำนวน 343 คน (กลุ่มงานบริการการศึกษา, 2548)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นนิสิตระดับปริญญาตรีภาคปกติ และภาคสมทบที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยทักษิณ ปีการศึกษา 2548 จำนวน 375 คน โดยวิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน

(Multi-stage random sampling) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Yamane,1970, p. 886) และอาจารย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในมหาวิทยาลัยทักษิณ ปีการศึกษา 2548 จำนวน 172 คน โดยวิธีกำหนดเกณฑ์การสุ่ม แบบสัดส่วนร้อยละ 50 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 2 ฉบับ ฉบับละ 3 ตอน ดังนี้

ฉบับที่ 1 แบบสอบถามสำหรับนิสิต

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ เป็นแบบมาตราประมาณค่า(Rating Scale) 5 ระดับ ตามภารกิจ 3 ด้าน คือ ภารกิจด้านการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน จำนวน 15 ข้อ ภารกิจด้านงานทะเบียน จำนวน 14 ข้อ และภารกิจด้านการประมวลผล จำนวน 13 ข้อ รวม ทั้งฉบับ จำนวน 42 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด สอบถามปัญหาของนิสิตเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ

ฉบับที่ 2 แบบสอบถามสำหรับอาจารย์

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามภารกิจ 3 ด้าน คือ ภารกิจด้านการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน จำนวน 15 ข้อ ภารกิจด้านงานทะเบียน จำนวน 12 ข้อ และภารกิจด้านการประมวลผล จำนวน 14 ข้อ รวมทั้งฉบับ จำนวน 41 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด สอบถามปัญหาของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการ ของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ

โดยแบบสอบถามทั้ง 2 ฉบับใช้เกณฑ์การให้คะแนนและความหมายในการกำหนดน้ำหนักดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการให้บริการมาก
คะแนน 3	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการให้บริการปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการให้บริการน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการให้บริการน้อยที่สุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิตระดับปริญญาตรีภาคปกติ และภาคสมทบจากทุกคณะที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยทักษิณ ปีการศึกษา 2548

2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากอาจารย์ที่ประจำในมหาวิทยาลัยทักษิณจากทุกคณะ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยทักษิณ ปีการศึกษา 2548

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับชั้น ประเภทนิสิต คณะที่นิสิตและอาจารย์สังกัด โดยใช้ค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนิสิตและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ ตามภารกิจด้านการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ภารกิจด้านงานทะเบียน ภารกิจด้านงานประมวลผล โดยมีการวิเคราะห์ภาพรวมและตามภารกิจและรายข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนิสิตและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ ตามภารกิจด้านการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ภารกิจด้านงานทะเบียน ภารกิจด้านงานประมวลผล โดยการทดสอบที (t-test) ในกรณีจำแนกตัวแปรอิสระเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และประเภทนิสิต การทดสอบเอฟ (F-test) ในกรณีจำแนกตัวแปรอิสระมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ ระดับชั้น คณะที่นิสิตและอาจารย์สังกัด

4. การประมวลปัญหาและข้อเสนอแนะของนิสิตและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยใช้ค่าร้อยละ

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับชั้น ประเภทนิสิต คณะที่นิสิตและอาจารย์สังกัด สรุปได้ดังนี้

1.1 นิสิตที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย ร้อยละ 18.0 เพศหญิง ร้อยละ 82.0

1.2 นิสิตที่ตอบแบบสอบถาม เป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 25.4 ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 19.1 ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 30.9 และชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 24.6

1.3 นิสิตที่เป็นนิสิตภาคปกติ ร้อยละ 82.3 และเป็นนิสิตภาคสมทบ ร้อยละ 17.7

1.4 คณะที่นิสิตสังกัด คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ร้อยละ 22.9 คณะวิทยาศาสตร์ ร้อยละ 19.1 คณะเทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน ร้อยละ 3.0 คณะศึกษาศาสตร์ ร้อยละ 16.3 คณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา ร้อยละ 5.0 คณะศิลปกรรมศาสตร์ ร้อยละ 4.4 คณะเศรษฐศาสตร์ และบริหารธุรกิจ ร้อยละ 25.4 และคณะนิติศาสตร์ ร้อยละ 3.9

1.5 คณะที่อาจารย์สังกัด คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ร้อยละ 25.9 คณะวิทยาศาสตร์ ร้อยละ 30.2 คณะเทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน ร้อยละ 2.9 คณะศึกษาศาสตร์ ร้อยละ 19.4 คณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา ร้อยละ 5.0 คณะศิลปกรรมศาสตร์ ร้อยละ 7.9 คณะเศรษฐศาสตร์ และบริหารธุรกิจ ร้อยละ 6.5 และ คณะนิติศาสตร์ ร้อยละ 2.2

2. ระดับความพึงพอใจของนิสิตและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงาน บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ สรุปได้ดังนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ อยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ระดับความพึงพอใจตามภารกิจ พบว่า นิสิตความพึงพอใจต่อภารกิจด้านการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ภารกิจด้านการประมวลผลและภารกิจด้านงานทะเบียน อยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ระดับความพึงพอใจรายข้อ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ อยู่ในระดับมาก คือ ความสะดวกในการชำระเงินผ่านทางธนาคาร และมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง คือ เทคโนโลยีที่ให้บริการในระบบค้นหาหรือตรวจสอบวันเวลาของตารางเรียน/ตารางสอบผ่านทางอินเทอร์เน็ต ความเหมาะสมของกรรมการคุมสอบต่อจำนวนนิสิตที่นั่งสอบใน 1 ห้อง ความทันต่อเวลาในการจัดตารางสอบก่อนการสอบกลางภาค/ปลายภาค เทคโนโลยีที่ให้บริการในระบบค้นหาหรือตรวจสอบระเบียบประวัตินิสิตผ่านทางอินเทอร์เน็ต ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลทะเบียนประวัติบนเว็บไซต์ ความถูกต้องของข้อมูลทะเบียนประวัตินิสิตบนเว็บไซต์ ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ลงทะเบียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีที่ให้บริการในระบบค้นหาหรือตรวจสอบระบบการลงทะเบียน/ดูผลการเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต

2.4 ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ อยู่ในระดับมาก

2.5 ระดับความพึงพอใจตามภารกิจ พบว่า อาจารย์ความพึงพอใจต่อภารกิจด้านการสนับสนุนการเรียนการสอน อยู่ในระดับปานกลาง ภารกิจด้านการประมวลผลและภารกิจด้านงานทะเบียน อยู่ในระดับมาก

2.6 ระดับความพึงพอใจรายข้อ พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ อยู่ในระดับมาก คือ ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลทะเบียนประวัติบนเว็บไซต์ ความถูกต้องของเอกสาร/ใบแสดงผลการเรียน ใบรับรองต่างๆ เทคโนโลยีที่ให้บริการในระบบค้นหาหรือตรวจสอบระเบียบประวัตินิสิตผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet) เทคโนโลยีที่ให้บริการในระบบค้นหาหรือตรวจสอบระบบการลงทะเบียน/ดูผลการเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet) ความสะดวกในการเรียกใช้ข้อมูลต่างๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ความสะดวกของบริการดูผลการเรียนของนิสิต/นิสิตในที่ปรึกษาผ่านทางอินเทอร์เน็ต และมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง คือเทคโนโลยีที่ให้บริการในระบบค้นหาหรือตรวจสอบวันเวลาของตารางเรียน/ตารางสอบผ่านทางอินเทอร์เน็ต การเปิดวิชาเรียนเป็นไปตามแผนการเปิดของแต่ละสาขา ความรวดเร็วของขั้นตอนการขอเปลี่ยนแปลงรายวิชาเรียน

3. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนิสิตและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ จำแนกตามตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประเภทนิสิต และคณะที่นิสิตและอาจารย์สังกัด สรุปได้ดังนี้

3.1 นิสิตที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยภาพรวมและตามภารกิจไม่แตกต่างกัน

3.2 นิสิตที่มีประเภทนิสิตต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยภาพรวมและตามภารกิจไม่แตกต่างกัน

3.3 นิสิตที่มีระดับชั้นต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการ
การศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยภาพรวมและตามภารกิจไม่แตกต่างกัน

3.4 นิสิตที่สังกัดคณะต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการ
การศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยภาพรวมและตามภารกิจไม่แตกต่างกัน

3.5 อาจารย์ที่สังกัดคณะที่ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการ
การศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยภาพรวมและตามภารกิจไม่แตกต่างกัน

4. การประมวลปัญหาและข้อเสนอแนะของนิสิตและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงาน
บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ สรุปได้ดังนี้

ประมวลปัญหาอุปสรรค

4.1 ปัญหาจากเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานบริการการศึกษาขาดความมุ่งมั่น ความตั้งใจในการบริการ
หรือตอบคำถาม

4.2 ปัญหาจากระบบที่นำมาใช้ในการให้บริการด้านงานทะเบียน การประมวลผล มีความล่าช้า
และบางครั้งไม่สามารถเข้าใช้งานในระบบการลงทะเบียนหรือระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกิจของงาน
ทะเบียน ระบบการใช้งานบางระบบมีความยุ่งยากซับซ้อน

4.3 ปัญหาจากการจัดการเรียนการสอน เช่น ตารางเรียนออกล่าช้า วันเวลาเรียนมีความซ้ำซ้อน
กัน ห้องเรียน ห้องสอบไม่เหมาะสมกับจำนวนนิสิต

การเสนอแนวทางแก้ไข

4.4 ด้านเจ้าหน้าที่ ควรปรับปรุงเรื่องของการให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ควรอธิบายให้ชัดเจน
และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนิสิตและผู้มาติดต่อ เพิ่มรอบคอบมากขึ้น และควรให้ความรู้และจัดประชุม
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้มีความรู้และความเข้าใจในระเบียบที่ตรงกัน

4.5 ด้านระบบ ควรปรับปรุงระบบงานทะเบียนฯ โดยเฉพาะส่วนของการลงทะเบียนเรียน
ให้สามารถใช้งานและประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว

4.6 ด้านการจัดการเรียนการสอน ควรกำหนดวันที่ประกาศผลการเรียน ประกาศตารางเรียน
และตารางสอบที่ชัดเจน บริหารจัดการเรื่องการจัดตารางเรียน ตารางสอบให้มีความเหมาะสม รอบคอบ
และรวดเร็วขึ้น และกำหนดวันเวลาในการลงทะเบียนให้เหมาะสมมากขึ้น

อภิปรายผล

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการ
การศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ ผู้ศึกษามีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนิสิตเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการ
การศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยภาพรวมและตามภารกิจ อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ หัตยา ชาติวัฒน์ศิริ (2530, หน้า 119-123)
ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและ
ทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษา จำนวน 2,268 คน

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น กลุ่มงานบริการการศึกษาจึงควรปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอีก โดยยึดหลักการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจตามแนวคิดของทรงศักดิ์ พลตาหาญ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค ให้บริการอย่างตรงเวลา ให้บริการอย่างเพียงพอ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการอย่าง ก้าวหน้า เพื่อให้บัณฑิตได้เพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และตามภารกิจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นภารกิจด้านการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งชี้ให้เห็นว่ากลุ่มงานบริการการศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพองค์กรหนึ่งของมหาวิทยาลัย และได้พัฒนาระบบการให้บริการอย่างเต็มรูปแบบมากยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของอาจารย์ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อุบลรัตน์ เจาะจิตต์ (2542, หน้า 17) ได้เสนอแนวคิดว่าความพึงพอใจคือความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้ ทั้งนี้โดยผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้และความเข้าใจของบุคคลนั้น และเพื่อให้กลุ่มงานบริการการศึกษาได้สร้างความพึงพอใจในการให้บริการมากยิ่งขึ้นจึงควรตระหนักถึงการสร้างความพึงพอใจตามแนวคิดของ ทรงศักดิ์ พลตาหาญ เช่นกัน

3. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนิสิตและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ จำแนกตามตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประเภทนิสิต และคณะที่นิสิตและอาจารย์สังกัด มีดังนี้

3.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ พบว่า นิสิตที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยภาพรวมและตามภารกิจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษามีการให้บริการอย่างเสมอภาคไม่จำกัดว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงและในการให้บริการต่างๆ นิสิตสามารถดำเนินการได้โดยผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ทำให้นิสิตเพศชายและเพศหญิงที่มาติดต่อขอรับบริการผ่านเคาน์เตอร์ในช่วงระยะเวลาที่ต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เพราะมีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องและเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศิริวัฒน์ เสงชัยโย (2542, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอน ระดับปริญญาตรี โปรแกรมวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มสถาบันราชภัฏภาคใต้ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 409 คน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษา ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทนิสิต พบว่า นิสิตที่มีประเภทนิสิตต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยภาพรวมและตามภารกิจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มงานบริการการศึกษาให้บริการนิสิตทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกันโดยยึดระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัยเป็นเกณฑ์ และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น ลดเวลาที่ให้บริการแต่ละรายการเพื่อเพิ่มปริมาณ จึงทำให้นิสิตทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นนิสิตภาคปกติหรือ

นิสิตภาคสมทบจะได้รับบริการเหมือนกันไม่มีความแตกต่างหรือได้เปรียบเสียเปรียบกัน และข้อมูลข่าวสารหรือระบบการให้บริการต่างๆ นิสิตสามารถใช้บริการโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ ทำให้นิสิตสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปราณี กิริติธ (2543, บทคัดย่อ) ได้เสนอแนวคิดว่าหน่วยงานที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของการบริการ รวมทั้งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย

3.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามระดับชั้น พบว่า นิสิตที่มีระดับชั้นต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยภาพรวมและตามภารกิจ ไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุทัย ทราญคำ (2545: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 301 คน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 มีความพึงพอใจในขั้นตอนการปฏิบัติการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง

สาเหตุที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะว่าในการลงทะเบียนของนิสิตมหาวิทยาลัยทักษิณ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กลุ่มงานบริการการศึกษาได้กำหนดช่วงเวลาในการลงทะเบียน เป็น 2 ครั้ง โดยครั้งแรก นิสิตจะทำการลงทะเบียนผ่านอินเทอร์เน็ตได้เฉพาะรายวิชาที่กลุ่มงานบริการการศึกษาได้กำหนดให้เฉพาะกลุ่มเท่านั้น ทำให้นิสิตทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันที่จะได้ลงทะเบียนรายวิชาตามกลุ่มของตนเอง และในรอบที่ 2 นิสิตจะสามารถทำการลงทะเบียนผ่านอินเทอร์เน็ตในรายวิชาใดๆ ก็ได้ซึ่ง นิสิต จะเลือกลงทะเบียนในรายวิชาที่ตนเองสนใจเรียน หรือลงทะเบียนเพื่อเพิ่มในกรณีที่ต้องการลงทะเบียนเรียนซ้ำในรายวิชาที่ไม่ผ่าน หรือ ลงทะเบียนเพิ่มเพื่อนำรายวิชานั้นๆ มากำหนดเป็นรายวิชาเลือกเสรี ดังนั้นเมื่อกลุ่มงานบริการการศึกษาได้กำหนดช่วงเวลาในการลงทะเบียนเป็น 2 รอบ จึงทำให้นิสิตทุกระดับชั้นมีโอกาสเท่าเทียมกันในการลงทะเบียน

3.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามคณะที่นิสิตสังกัด พบว่า นิสิตที่สังกัดคณะต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยภาพรวมและตามภารกิจไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของเพ็ญศรี มณีคำ (2538, บทคัดย่อ) พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา จำแนกตามคณะ โดยภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สาเหตุอาจเป็นเพราะว่านิสิตทุกคนมีความเท่าเทียมกันในการใช้บริการโดยไม่จำกัดเวลาและประเภทของนิสิต จึงทำให้โดยภาพรวมและตามภารกิจนิสิตมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ถึงแม้ในปัจจุบันนี้มหาวิทยาลัยทักษิณจะขยายพื้นที่การศึกษาออกเป็น 2 วิทยาเขต แต่นโยบายและเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในระบบงานทะเบียน การวัดและประเมินผล การบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ไม่ได้แตกต่างกัน จึงทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษาไม่แตกต่างกัน

3.5 อาจารย์ที่สังกัดคณะที่ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยภาพรวมและตามภารกิจไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จานงค์ ตรีนุมิตร (2545, หน้า 85) ที่ว่าคณะที่อาจารย์สังกัดต่างกันมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ แตกต่างกัน สาเหตุที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะว่าถึงแม้อาจารย์จะสังกัดคณะที่ต่างกันแต่ในการดำเนินการกิจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจด้านการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ภารกิจด้านงานทะเบียน และภารกิจด้านการประมวลผล กลุ่มงานบริการการศึกษาจะดำเนินการจัดอบรมให้กับอาจารย์เข้าใหม่ทุกครั้ง และกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือระบบการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต กลุ่มงานบริการการศึกษาตระหนักถึงความจำเป็นของการเข้าใช้ระบบ จึงจัดอบรมให้ความรู้กับอาจารย์ทุกคน เพื่อให้อาจารย์ได้รับความรู้ ความเข้าใจ และการทำงานของระบบทะเบียน และยังสามารถเข้าใช้งานในระบบได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนการติดต่อระหว่างกลุ่มงานบริการการศึกษากับอาจารย์ผู้สอนด้วย จึงทำให้ความพึงพอใจของอาจารย์ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการประมวลปัญหาและข้อเสนอแนะของนิสิตและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่า นิสิตและอาจารย์ประสบปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา คือ ปัญหาจากเจ้าหน้าที่ ปัญหาจากระบบที่นำมาใช้ในการให้บริการด้านงานทะเบียน การประมวลผล ซึ่งมีความล่าช้า และบางครั้งไม่สามารถเข้าใช้งานในระบบได้ ปัญหาจากการจัดการเรียนการสอน เช่น ตารางเรียนออกล่าช้า วันเวลาเรียนมีความซ้ำซ้อนกัน ห้องเรียน ห้องสอบไม่เหมาะสม สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนนิสิต ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการเมื่อมีนิสิตและอาจารย์มาใช้บริการในเวลาเดียวกัน กลุ่มงานบริการการศึกษาตระหนักถึงหน้าที่และการให้บริการที่มีคุณภาพ ดังนั้นเมื่อมีโครงการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ กลุ่มงานบริการการศึกษาจึงจัดให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอยู่เป็นระยะ ทั้งนี้เพื่อต้องการให้การบริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา เกิดความประทับใจแก่ผู้มาติดต่อ และมีคุณภาพในการให้บริการมากขึ้น ในด้านปัญหาที่เกิดจากระบบที่นำมาใช้ในการให้บริการด้านงานทะเบียน และการประมวลผลซึ่งเกิดความล่าช้าและบางครั้งไม่สามารถเข้าใช้งานในระบบได้ เนื่องมาจากมหาวิทยาลัยทักษิณเริ่มนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในระบบการลงทะเบียนและการประมวลผลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นั้นย่อมก่อให้เกิดปัญหาบ้าง ซึ่งอาจมาจากสาเหตุของการติดตั้งโปรแกรม การจัดทำฐานข้อมูล และการจัดเตรียมระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ยังไม่รัดกุม จึงส่งผลให้ระบบงานทะเบียนและประมวลผลเกิดความล่าช้าได้ซึ่งกลุ่มงานบริการการศึกษาได้ดำเนินการและประสานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบได้มีการพัฒนาระบบต่างๆ ให้ดีขึ้น และปัญหาจากการจัดการเรียนการสอน เช่น ตารางเรียน ตารางสอบ ห้องเรียน และห้องสอบไม่เหมาะสมนั้น เนื่องมาจากในการจัดตารางเรียนตารางสอนนั้น มหาวิทยาลัยทักษิณมีการแบ่งพื้นที่การศึกษาออกเป็น 2 วิทยาเขต คือ วิทยาเขตสงขลา และวิทยาเขตพัทลุง ดังนั้นอาจารย์ผู้สอนบางท่าน ต้องทำหน้าที่สอน 2 วิทยาเขต ดังนั้นเวลาที่ใช้ในการเรียนการสอนบางวันมีชั่วโมงสอนมากเกินไป ซึ่งปัญหาดังกล่าวนี้อาจเกิดจากการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนได้ตระหนักและพยายามจัดตารางเวลาให้เอื้อประโยชน์กับอาจารย์ผู้สอน โดยการสอบถามและประสานกับอาจารย์ผู้สอนในการจัดตารางเวลาเพื่อให้อาจารย์ผู้สอนเกิดความพึงพอใจที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์
 - 1.1 เพื่อประโยชน์ของนิสิตและอาจารย์ผู้สอนในการเข้าใช้งานระบบต่างๆ ของกลุ่มงานบริการการศึกษา ดังนั้นกลุ่มงานบริการการศึกษาจึงควรหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขในการพัฒนาโปรแกรมของระบบงานทะเบียนให้เกิดประสิทธิภาพและศักยภาพที่สูงขึ้น
 - 1.2 ควรกำหนดตารางเวลาในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนให้ชัดเจน และชี้แจงให้หน่วยงานระดับคณะ/ภาควิชาได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานในการกิจสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนด้วยกัน เพื่อให้ตารางเรียน และตารางสอบได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว
 - 1.3 ควรมีการปรับขั้นตอนการทำงานหรือจัดหาเจ้าหน้าที่ให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ เพื่อให้สามารถให้ข้อมูลหรือบริการนิสิตได้อย่างทันทั่วทั้งที่
2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป
 - 2.1 ควรมีการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการในมหาวิทยาลัยทักษิณเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ เช่น สำนักวิทยบริการ สำนักหอสมุดกลาง สำนักคอมพิวเตอร์
 - 2.2 ควรมีการศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่บุคลากรที่ให้บริการของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับงานที่ปฏิบัติและผู้รับบริการ

เอกสารอ้างอิง

- กิตติมา ปรีดีติลล (2529). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- จำนงค์ ตรีนุมิตร (2545). ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร มหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏ บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ทรงศักดิ์ พลดาหาญ (2543). การพัฒนาระบบการเงินของสถาบันราชภัฏเลย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปราณี กิริติธ (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เพ็ญศรี มณีคำ (2538). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริหารทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- มหาวิทยาลัยทักษิณ (2548). สถิตินิสิตมหาวิทยาลัยทักษิณ ประจำปีการศึกษา 2548. สงขลา : กลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยฯ.
- ศิริวัฒน์ เสงชัยโย (2542). การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี โปรแกรมวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มสถาบันราชภัฏภาคใต้. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร อุดสาหกรรมมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

- สมพงษ์ เกษมสิน (2519). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์ (2543). ยุทธศาสตร์การประเมินคุณภาพการบริหารในสถานศึกษา : ระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับชาติ (U.S.A.). ม.ป.ท.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. 2452. กรุงเทพฯ : สำนักงานฯ.
- หทัยา ชาติวัฒนศิริ (2530). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุทัย ทรายคำ (2545). รายงานการวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อุบลรัตน์ เจาะจิตต์ (2542). ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยศรีปทุม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. B. (1966). The Motivation to Work. New York : John Wiley and Sons, Inc.
- Yamane, I (1970). Statistics an introductory. New York : Harper and Row.