

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายสนับสนุนของของบุคลากร ในคณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝ่ายสนับสนุนของคณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม และเพื่อศึกษาถึงความต้องการใช้บริการของฝ่ายสนับสนุนคณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นคณาจารย์จำนวน 21 คน และนักศึกษาจำนวน 233 คน สังกัดคณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็นของคณาจารย์ 1 ฉบับ และของนักศึกษา 1 ฉบับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายสนับสนุนคณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม โดยใช้ค่าโดยใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) ในกรณีที่ไม่นัยสำคัญทางสถิติ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีของเพียร์สันหรือ LSD

ผลการวิจัยเป็นดังนี้ ความพึงพอใจการให้บริการฝ่ายสนับสนุนของของบุคลากร ในคณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ส่วนของคณาจารย์มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยคือ มีระบบติดตามความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 2.52$) ฝ่ายสนับสนุนสามารถทำงานในลักษณะ cross functional (ทำงานแทนในตำแหน่งที่ไม่ใช่หน้าที่ของตัวเองได้ดี) ($\bar{x} = 2.52$) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือ คณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมมีฝ่ายสนับสนุน(ฝ่ายปฏิบัติการซึ่งไม่ใช่อาจารย์ผู้สอน)ที่คอยให้บริการ ($\bar{x} = 3.29$) มีขั้นตอนในการให้บริการกำหนดไว้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ($\bar{x} = 2.76$)

ความพร้อมในการให้บริการของฝ่ายสนับสนุน ($\bar{x} = 3.24$) สามารถเข้ารับบริการได้หลายช่องทาง ($\bar{x} = 2.95$) การให้บริการของฝ่ายสนับสนุนสามารถให้บริการด้วยอัตราที่ดี ($\bar{x} = 3.24$) ให้บริการด้วยน้ำเสียงและวาจาสุภาพ ให้บริการด้วยความยินดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{x} = 3.29$) ความรวดเร็วในการให้บริการของฝ่ายสนับสนุน ($\bar{x} = 3.05$) ให้บริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x} = 3.24$) มีระบบอำนวยความสะดวกหรือระบบช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 2.76$) การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของฝ่ายสนับสนุนทุกระยะ ($\bar{x} = 3.10$) จำนวนบุคลากรฝ่ายสนับสนุนประจำสำนักงานคณะมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{x} = 3.05$) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ สถานที่ทำงานมีความถูกต้องตามสัญลักษณ์ของการทำงานของฝ่ายสนับสนุน ($\bar{x} = 3.48$) ฝ่ายสนับสนุนสามารถปฏิบัติงานได้ตามระเบียบกฎเกณฑ์ ($\bar{x} = 3.60$) ฝ่ายสนับสนุนสามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพ ($\bar{x} = 3.47$) และจากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจสรุปได้ว่า ไม่มีความแตกต่างกันในทุกๆ ด้านในเรื่องของเพศและอายุการทำงานของคณาจารย์ ส่วนของนักศึกษา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านเหมือนกันในเรื่องของเพศและระดับสาขาวิชา ยกเว้นด้าน ให้บริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x} = 3.58$) และบุคลากรฝ่ายสนับสนุนสามารถทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{x} = 3.61$) ซึ่งมีความแตกต่างกัน ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

รูปแบบการให้บริการควรมีความรวดเร็ว อัตราที่ดีในการให้บริการ มี service mind ที่ดีต่อผู้รับบริการ ความชัดเจนของแต่ละตำแหน่งงาน จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ สามารถทำงานในลักษณะ cross functional ได้ มีมาตรฐานในการบริการมากกว่าปัจจุบัน ใช้เทคโนโลยีในการทำงานมากกว่าปัจจุบัน มีฝ่ายจัดทำเอกสารประกอบการสอน หรือใช้รูปแบบ One Stop Service ทำงานแบบ Preventive และมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ใฝ่หาความรู้อยู่เสมอ และปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ

The purpose of this study is to investigate the satisfaction level and the needs of teaching staff and students who use the services of the supporting department of the Faculty of Industrial Technology and Management. The participants of this study were 21 teachers and 233 students. Two sets for questionnaire one for teachers and the other for students were used as research instrument. The data obtained were analyzed by using frequency percentage, mean, and standard deviation. t-test and one way analysis of variance were used to compare the difference between group at the significant level 0.05, and Pearson's or LSD method was also used for post hoc analysis.

It was found out that the teachers had a lower satisfaction level on the continuous follow-up system to measure the satisfaction levels of those who use the services ($\bar{x} = 2.52$). They had a moderate satisfaction level on the following point: the Faculty has supporting staff to serve their needs ($\bar{x} = 3.29$); the supporting staff is always ready to service ($\bar{x} = 3.29$); there are clear service steps shown ($\bar{x} = 2.76$); the supporting staff is always ready to service ($\bar{x} = 3.24$); there are many ways to get the services ($\bar{x} = 2.95$); the supporting staff serves them with generosity ($\bar{x} = 3.24$); the supporting staff services them polite and friendly manners ($\bar{x} = 3.29$); the supporting staff has a quick service ($\bar{x} = 3.05$); the supporting staff treats each person the same ($\bar{x} = 3.24$); there is a system for solving problem or the facility for them to use ($\bar{x} = 2.76$); the supporting staff performance evaluation ($\bar{x} = 3.10$); and there is enough staff to serve them ($\bar{x} = 3.05$). They had a high satisfaction on these points: the workplace is clean ($\bar{x} = 3.48$); the supporting staff can work according to set rule ($\bar{x} = 3.60$); and the supporting staff works effectively ($\bar{x} = 3.47$). It was also found out that there was no difference in terms of satisfaction level between gender and duration of work.

For students, they had a high satisfaction level on every part and there was a significant difference on two points: the support staff treats them the same ($\bar{x} = 3.18$); and the supporting staff does the assigned work well ($\bar{x} = 3.61$). For other points, there was no significant difference in terms of genders and department.

From this study, the supporting staff should have a quick service and serve people with friendly and service minded manners. There should be clear responsibilities for each position, and there should be enough staff to serve teachers and students. The staff should be able to work cross-functionally and they should work with high standards. They should use more technology in their work. There should be a team for producing teaching materials. The service should be one-stop service and the supporting staff should work preventively and creatively. They should gain more knowledge and work with sincerity.