

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานตารางสอนตารางสอบ และการให้บริการห้องเรียน

The Satisfaction towards Course and Exam Timetable and Classroom Services

กาญจนา พรหมสอน¹, ภมรรัตน์ วิลไลศรีอัมพร², สาวิตรี ทองแดง³

Kanchana Promsorn¹, Phamonrat Wilaisiamporn², Sawitree Thongdaeng³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานตารางสอนตารางสอบและการให้บริการห้องเรียน (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามภาคการศึกษา กลุ่มผู้รับบริการ และสำนักวิชา ประชากรในการศึกษาเป็นคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ ผู้ช่วยสอน/ผู้ช่วยวิจัย จากทุกสำนักวิชาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากการให้บริการ 3 ภาคการศึกษา ตั้งแต่ภาคการศึกษาที่ 2/2556 ถึง 1/2557 มีผู้ตอบกลับในแต่ละภาค ดังนี้ 137 คน 118 คน และ 125 คน ตามลำดับ จากประชากรทั้งหมด 436 คน 436 คน และ 485 คน ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีการของเซฟเฟ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานตารางสอนตารางสอบและการให้บริการห้องเรียนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ 2) ความพึงพอใจของ

^{1,2,3} เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป, ฝ่ายตารางสอนตารางสอบ, ศูนย์บริการการศึกษา, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

^{1,2,3} General Administration Staff, Center for Educational Service, Suranaree University of Technology

ผู้รับบริการจำแนกตามภาคการศึกษาและสำนักวิชาไม่แตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำหลัก: ความพึงพอใจ, การจัดตารางสอนตารางสอบ, การให้บริการห้องเรียน

Abstract

The aims of this study were (1) to investigate satisfaction towards course and exam timetable and classroom services and (2) to compare the satisfaction by trimester, group of customers and institutes. The questionnaires were sent to the instructors, faculty staff and teaching/research assistants who worked in trimester 2/2013, 3/2013 and 1/2014. The questionnaires were sent back 137 copies (out of 436), 118 copies (out of 436) and 125 copies (out of 485), respectively. Percentage, mean, standard deviation, one way ANOVA and sheffe were used to analyze data.

The results showed that customer's satisfaction towards course and exam timetable and classroom services was at a very good level and that 2) customer's satisfaction as classified by trimester and by institution was not different whereas customer's satisfaction by group was significantly different ($p < 0.05$).

Keywords: Satisfaction, Course and Exam Timetable, Classroom Service

บทนำ

ศูนย์บริการการศึกษาเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการดำเนินงานทะเบียน

และประมวลผลการศึกษาของนักศึกษาทุกระดับชั้น ตามนโยบาย “รวมบริการประสานภารกิจ” ของมหาวิทยาลัย มีภารกิจในการรับนักศึกษา การลงทะเบียนเรียน

การจัดตารางสอบตารางสอบ การจัดสอบ การประมวลผลการศึกษา การสำเร็จการศึกษา การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทะเบียนและประมวลผล (ศูนย์บริการการศึกษา, 2557)

ในด้านการจัดตารางสอนตารางสอบ ศูนย์บริการการศึกษาเป็นผู้ประสานงานการจัดตารางสอนตารางสอบทุกระดับของมหาวิทยาลัย โดยจัดตารางสอนให้กับทุกรายวิชาตามแผนการเรียนในหลักสูตรของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และจัดตารางสอนให้กับรายวิชาที่เรียนร่วมกันตั้งแต่ 2 หลักสูตรขึ้นไปของทุกชั้นปี และรายวิชาที่ใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์พื้นฐานร่วมกัน มีรายวิชาที่เปิดสอนต่อภาคเฉลี่ย 1,237 รายวิชา ปริญญาตรีเฉลี่ยต่อภาค 802 รายวิชา และบัณฑิตศึกษาเฉลี่ยต่อภาค 405 รายวิชา สำหรับรายวิชาบัณฑิตศึกษา สำนักวิชาจะเป็นผู้จัดตารางสอน โดยศูนย์บริการการศึกษาจะเป็นผู้จัดห้องเรียนให้

ในการให้บริการห้องเรียน ศูนย์บริการการศึกษาดูแลการใช้ห้องเรียนที่อาคารเรียนรวม 1 และเรียนรวม 2 เป็นหลักจำนวนทั้งสิ้น 70 ห้อง โดยจัดตารางห้องเรียนนอกตารางสอน เพื่อกิจกรรมต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีห้องเรียนใน

อาคารอื่น ๆ ที่ใช้ในการจัดตารางสอนตารางสอบ ได้แก่ อาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา จำนวน 10 ห้อง อาคารกิจกรรมนักศึกษาและกีฬาสุรสิงหนัย จำนวน 2 ห้อง สำหรับห้องปฏิบัติการต่าง ๆ ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นผู้ดูแล ยกเว้น ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์พื้นฐาน จำนวน 11 ห้อง ศูนย์คอมพิวเตอร์จะเป็นผู้ดูแล หนึ่งใน การดูแลครุภัณฑ์ในห้องเรียน มีหน่วยงาน ร่วมกันดูแลโดยมีศูนย์บริการการศึกษา เป็นผู้ประสานงานได้แก่ ส่วนอาคารสถานที่ดูแลระบบไฟฟ้าและปรับอากาศ การทำความสะอาดของแม่บ้าน ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ดูแลอุปกรณ์สื่อสัททัศน์กรณ์ และศูนย์คอมพิวเตอร์ ดูแลคอมพิวเตอร์พร้อมโปรแกรมที่ใช้งาน และระบบเครือข่าย

ด้วยการดำเนินการจัดตารางสอนตารางสอบ และการให้บริการห้องเรียน ได้ดำเนินการตามมติสภาวิชาการระเบียบ ประกาศ และหลักสูตรของมหาวิทยาลัย มาตั้งแต่ปีการศึกษา 2536 ยังไม่เคยมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อทราบข้อมูลป้อนกลับและความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการดังกล่าวของศูนย์บริการการศึกษา ดังนั้น เพื่อให้บริการการจัด

ตารางสอนตารางสอบ และการบริการให้ห้องเรียน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด จึงจำเป็นต้องศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการการต่องานตารางสอนตารางสอบและการให้บริการห้องเรียน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามภาคการศึกษา กลุ่มผู้รับบริการ และสำนักวิชา

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรเป็นคณาจารย์ ผู้ช่วยสอน/ผู้ช่วยวิจัย และเจ้าหน้าที่ในสำนักวิชา 6 สำนักวิชา ได้แก่ สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ สำนักวิชาแพทยศาสตร์ และสำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ จำแนก

ตามภาคการศึกษาได้ดังนี้ ภาคการศึกษาที่ 2/2556 จำนวน 436 คน ตอบกลับ 137 คน คิดเป็นร้อยละ 31.42 ภาคการศึกษาที่ 3/2556 จำนวน 436 คน ตอบกลับ 118 คน คิดเป็นร้อยละ 27.06 และภาคการศึกษาที่ 1/2557 จำนวน 485 คน ตอบกลับ 125 คิดเป็นร้อยละ 25.77

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับงานจัดตารางสอนตารางสอบและการให้บริการห้องเรียน โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า Likert Scale 5 ระดับ และตอนที่ 3 เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ลักษณะคำถามปลายเปิดได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดตารางสอนตารางสอบและให้บริการห้องเรียน จำนวน 7 คน ทดลองใช้แบบสอบถามกับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มาติดต่อที่ฝ่ายตารางสอนตารางสอบ จำนวน 30 คน มีค่าความเชื่อมั่น

(Reliability) ทั้งฉบับ เท่ากับ .85

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูลการให้บริการของภาคการศึกษาที่ 2/2556-ภาคการศึกษา 1/2557 โดยทำบันทึกขอความอนุเคราะห์ให้คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ ตอบแบบสอบถามระหว่างสัปดาห์ที่ 8-11 ของแต่ละภาคการศึกษา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ

4.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานตารางสอนตารางสอบและการให้บริการห้องเรียนโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานตารางสอนตารางสอบและการให้บริการห้องเรียน จำแนกตามภาคการศึกษากลุ่มผู้รับบริการ และสำนักวิชา ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างใช้วิธีเชฟเฟ (Scheffe) ในการเปรียบเทียบรายคู่

สำหรับค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละข้อและการแปลผล (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) มีดังนี้

1.00-1.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด
1.51-2.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
2.51-3.50	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
3.51-4.50	หมายถึง	พึงพอใจมาก
4.51-5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ของสำนักวิชาต่าง ๆ จำแนกตามภาคการศึกษาได้ดังนี้ ภาค 2/2556 จำนวน 436 คน ตอบกลับ 137 คน ภาค 3/2556 จำนวน 436 คน ตอบกลับ 118 คน คิดเป็นร้อยละ 27.06 และภาค 1/2557 จำนวน 485 คน ตอบกลับ 125 คน คิดเป็นร้อยละ 25.77 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคณาจารย์มากที่สุด รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ และน้อยที่สุดคือ ผู้ช่วยสอน/ผู้ช่วยวิจัย (ภาค 2/2556 = 62.77%, 26.28% และ 10.95% ตามลำดับ, ภาค 3/2556 = 57.63% 24.58%

และ 17.80% ตามลำดับ, ภาค 1/2557 = 72.80% 16.80 และ 10.40% ตามลำดับ) เป็นบุคลากรสังกัดสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์มากที่สุด รองลงมาเป็นสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม และน้อยที่สุดหรือไม่ตอบเลย คือสำนักวิชาแพทยศาสตร์ (ภาค 2/2556 = 42.34%, 19.71% และ 0.0% ตามลำดับ, ภาค 3/2556 = 51.69% 18.64% และ 0.0% ตามลำดับ, ภาค 1/2557 = 40.80% 14.40 และ 8.00% ตามลำดับ)

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานตารางสอนตารางสอบและการให้บริการห้องเรียน

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานตารางสอนตารางสอบและการให้บริการห้องเรียน จำแนกตามภาคการศึกษา

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกภาคการศึกษา (ภาค 2/2556 \bar{x} = 4.28 S = .60, 3/2556 \bar{x} = 4.45 S = .55 และ 1/2557 \bar{x} = 4.30 S = .68 รวมทุกภาค \bar{x} = 4.34 S = .61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในทุก ๆ ภาค โดยในภาค 3/2556 และภาค 1/2557 มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.63 S = .582 และ \bar{x} = 4.57 S = .70 ตามลำดับ) ในขณะที่เรื่องห้องเรียนมีความพร้อมให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดในทุก ๆ ภาค โดยเฉพาะ (ภาค 2/2556 \bar{x} = 4.06 S = .81, 3/2556 \bar{x} = 4.30 S = .84 และ 1/2557 \bar{x} = 4.03 S = 1.01) รายละเอียดดังตารางที่ 1

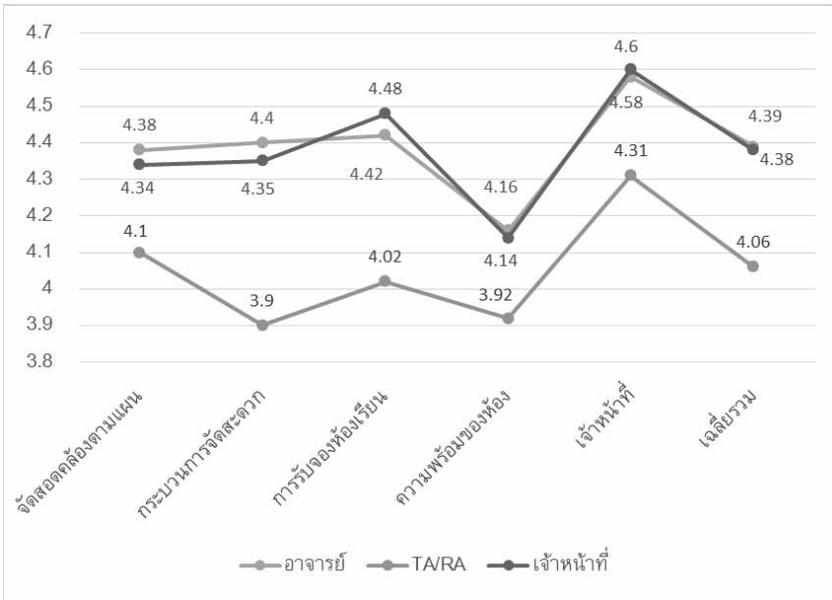
ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามภาคการศึกษา

หัวข้อ	ภาค 2/2556		ภาค 3/2556		ภาค 1/2557		รวม	
	\bar{x}	S	\bar{x}	S	\bar{x}	S	\bar{x}	S
เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ	4.46	0.66	4.63	0.58	4.57	0.7	4.55	0.65
การให้บริการรับจองห้องเรียนมีความสะดวก รวดเร็ว และหลากหลายช่องทาง	4.31	0.73	4.48	0.75	4.37	0.8	4.38	0.76
จัดตารางสอนตารางสอบได้สอดคล้องกับแผนการเรียนปกติและมติ ประกาศ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	4.28	0.76	4.43	0.69	4.3	0.77	4.34	0.74
กระบวนการจัดตารางสอนตารางสอบมีความสะดวก รวดเร็ว	4.3	0.75	4.44	0.73	4.27	0.91	4.34	0.8
ห้องเรียนมีความพร้อมในการให้บริการ	4.06	0.81	4.3	0.84	4.03	1.01	4.12	0.8
เฉลี่ยรวม	4.28	0.6	4.45	0.55	4.3	0.68	4.34	0.61

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดตารางสอนตารางสอบและการให้บริการห้องเรียน จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

ผู้รับบริการที่เป็นอาจารย์มีความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 4.39$ S = .60) ซึ่งใกล้เคียงกับเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 4.38$ S = .56) และน้อยที่สุดคือ ผู้ช่วยสอน/ผู้ช่วยวิจัย ($\bar{x} = 4.06$ S = .69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มากที่สุด

โดยที่คณาจารย์และเจ้าหน้าที่พึงพอใจเรื่องการให้บริการรับจองห้องเรียนมีความสะดวก รวดเร็ว และหลากหลายช่องทาง เป็นอันดับ 2 สำหรับหัวข้อห้องเรียนมีความพร้อมในการให้บริการน้อยที่สุด ในขณะที่ผู้ช่วยสอน/ผู้ช่วยวิจัยพึงพอใจเรื่องการจัดตารางสอนได้สอดคล้องตามแผนการเรียนปกติและมติประกาศ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เป็นอันดับ 2 และพึงพอใจเรื่องกระบวนการจัดตารางสอนตารางสอบมีความสะดวก รวดเร็วที่น้อยที่สุดรายละเอียดดังแผนภาพที่ 1

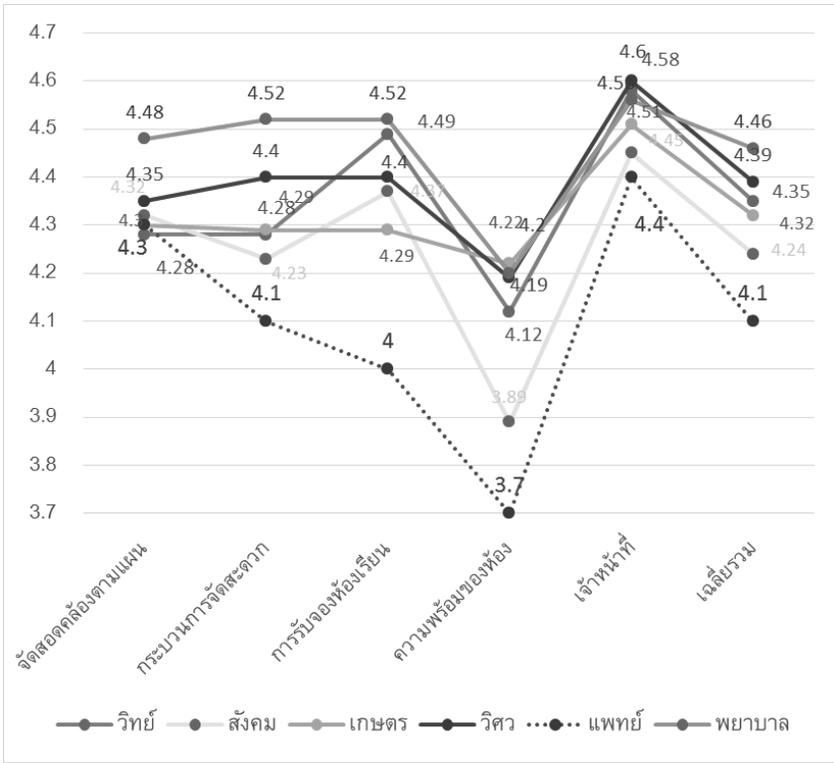


แผนภาพที่ 1 ความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มผู้รับบริการ

2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานตารางสอนตารางสอบและการให้บริการห้องเรียน จำแนกตามสำนักวิชา

ผู้รับบริการจากสำนักวิชาพยาบาลมีความพึงพอใจต่องานตารางสอนตารางสอบและการให้บริการห้องเรียนมากที่สุด ($\bar{x} = 4.46$ $S = .44$) รองลงมาคือสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{x} = 4.39$ $S = .64$) และน้อยที่สุดคือสำนักวิชาแพทยศาสตร์ ($\bar{x} = 4.10$ $S = .60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่

เต็มใจให้บริการ มากที่สุด โดยมีเรื่อง การให้บริการรับจองห้องเรียนมีความสะดวก รวดเร็ว และหลากหลายช่องทาง มีคะแนนเฉลี่ยเป็นอันดับ 2 ของผู้รับบริการจาก 4 สำนักวิชา ได้แก่ สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ และสำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ ในขณะที่หัวข้อห้องเรียนมีความพร้อมในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในทุกสำนักวิชา รายละเอียดดังแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามสำนักวิชา

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 3.1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย
 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องาน
 ตารางสอนตารางสอบและการให้บริการ
 ห้องเรียนในแต่ละภาค พบว่าในภาพ
 รวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบ
 ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า ในภาคการศึกษา

ที่ต่างกันผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
 ในการให้บริการต่องานตารางสอนใน
 แตกต่างกันเฉพาะ เรื่อง ห้องเรียน
 มีความพร้อมให้บริการ โดยมีความ
 แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
 ระดับ 0.05 ดังรายละเอียดในตารางที่ 2
 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย
 เป็นรายค้ดพบว่าผู้รับบริการมีความเห็น
 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 ระหว่าง ภาค 2/2556 กับ และภาค 1/2557 ดังรายละเอียดใน
ภาค 3/2556 และระหว่างภาค 3/2556 ตารางที่ 3

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของแต่ละภาค

หัวข้อ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
จัดตารางสอนตารางสอบได้สอดคล้องกับ แผนการเรียนปกติและมี ประสิทธิภาพ ที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	1.54	2	.77	1.40	2.46
	ภายในกลุ่ม	200.79	366	.55		
	รวม	202.33	368			
กระบวนการจัดตารางสอนตารางสอบมี ความสะดวก รวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	2.08	2	1.04	1.64	.20
	ภายในกลุ่ม	234.91	369	.64		
	รวม	236.99	371			
การให้บริการรับรองห้องเรียนมีความ สะดวก รวดเร็ว และหลากหลายช่องทาง	ระหว่างกลุ่ม	1.76	2	.88	1.52	.22
	ภายในกลุ่ม	214.60	371	.59		
	รวม	216.32	373			
ห้องเรียนมีความพร้อมในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.13	2	2.57	3.24	.04*
	ภายในกลุ่ม	296.02	374	.79		
	รวม	301.14	376			
เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.76	2	.88	2.09	.13
	ภายในกลุ่ม	157.60	374	.42		
	รวม	159.34	376			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.00	2	1.00	2.68	0.70
	ภายในกลุ่ม	140.68	376	.374		
	รวม	142.69	378			

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้วิธีของเซฟเฟ

หัวข้อ	ภาคการศึกษา	1/2557	2/2556	3/2556
ห้องเรียนมีความ พร้อมในการ ให้บริการ	1/2557 ค่าเฉลี่ย 4.03	-	-.03	-.26*
	2/2556 ค่าเฉลี่ย 4.06	-	-	-.24*
	3/2556 ค่าเฉลี่ย 4.30	-	-	-

3.2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานตารางสอนตารางสอบและการให้บริการห้องเรียนในจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการพบว่าในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการต่องานตารางสอนฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในเรื่อง กระบวนการจัดตารางสอนตารางสอบมีความสะดวกรวดเร็ว เรื่องการให้บริการรับจองห้องเรียนมีความสะดวกรวดเร็ว และหลากหลายช่องทาง และเรื่องเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 4

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่พบว่าผู้ช่วยสอน/ผู้ช่วยวิจัย มีความพึงพอใจแตกต่างจากคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการ

หัวข้อ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
จัดตารางสอนตารางสอบได้สอดคล้องกับแผนการเรียนปกติและมติ ประกาศระเบียบที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	3.06	2	1.53	2.81	.06
	ภายในกลุ่ม	199.28	366	.54		
	รวม	202.33	368			
กระบวนการจัดตารางสอนตารางสอบมีความสะดวก รวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	7.18	2	3.59	5.76	.00*
	ภายในกลุ่ม	229.82	369	.62		
	รวม	236.99	371			
การให้บริการรับจองห้องเรียนมีความสะดวก รวดเร็ว และหลากหลายช่องทาง	ระหว่างกลุ่ม	7.55	2	3.78	6.71	.00*
	ภายในกลุ่ม	208.77	371	.56		
	รวม	216.32	373			
ห้องเรียนมีความพร้อมในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.415	2	1.208	1.51	.22
	ภายในกลุ่ม	298.73	374	.80		
	รวม	301.14	376			
เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.34	2	1.668	3.99	.02*
	ภายในกลุ่ม	156.01	374	.42		
	รวม	159.34	376			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.55	2	2.27	6.19	.00*
	ภายในกลุ่ม	138.45	376	.37		
	รวม	142.69	378			

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้วิธีของเซฟเฟ

หัวข้อ	กลุ่มผู้รับบริการ	คณาจารย์	ผู้ช่วยสอน/ผู้ช่วยวิจัย	เจ้าหน้าที่
กระบวนการจัดตารางสอนตาราง สอนมีความสะดวก รวดเร็ว	อาจารย์ ค่าเฉลี่ย 4.03	-	.42*	.05
	ผู้ช่วยสอน/ผู้ช่วยวิจัย ค่าเฉลี่ย 4.06		-	.29*
	เจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.30			-
การให้บริการรับจองห้องเรียนมี ความสะดวก รวดเร็ว และ หลากหลายช่องทาง	อาจารย์ ค่าเฉลี่ย 4.03	-	.40*	.05
	ผู้ช่วยสอน/ผู้ช่วยวิจัย ค่าเฉลี่ย 4.06		-	.46*
	เจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.30			-
เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ	อาจารย์ ค่าเฉลี่ย 4.03	-	.28*	.01
	ผู้ช่วยสอน/ผู้ช่วยวิจัย ค่าเฉลี่ย 4.06		-	.29*
	เจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.30			-

3.3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องาน
ตารางสอนตารางสอนและการให้บริการ
ห้องเรียนในจำแนกตามสำนักวิชา
พบว่าในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อนำคะแนนเฉลี่ยความ
พึงพอใจในแต่ละหัวข้อของแต่ละสำนักวิชา
มาเปรียบเทียบกัน พบว่าผู้รับบริการมี
ความพึงพอใจในการให้บริการต่องาน
ตารางสอนตารางสอนฯ ไม่แตกต่างกัน
รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของแต่ละสำนักวิชา

หัวข้อ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
จัดตารางสอนตารางสอบได้สอดคล้องกับ แผนการเรียนปกติและมติ ประกาศระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	.82	5	.17	.30	.92
	ภายในกลุ่ม	201.51	363	.56		
	รวม	202.33	368			
กระบวนการจัดตารางสอนตารางสอบมี ความสะดวก รวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	3.07	5	.61	.96	.44
	ภายในกลุ่ม	233.93	366	.64		
	รวม	236.99	371			
การให้บริการรับรองห้องเรียนมีความสะดวก รวดเร็ว และหลากหลายช่องทาง	ระหว่างกลุ่ม	3.06	5	.61	1.06	.38
	ภายในกลุ่ม	213.26	368	.58		
	รวม	216.32	373			
ห้องเรียนมีความพร้อมในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.88	5	1.38	1.735	.13
	ภายในกลุ่ม	294.26	371	.80		
	รวม	301.14	376			
เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.41	5	.28	.66	.65
	ภายในกลุ่ม	157.94	371	.43		
	รวม	159.34	376			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.96	5	.39	1.04	.39
	ภายในกลุ่ม	140.73	373	.38		
	รวม	142.69	378			

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
คณะผู้วิจัยได้ประชุมคัดเลือก
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็น
ประโยชน์ต่อการให้บริการ ดังนี้

4.1 ควรเพิ่มห้องเรียนขนาด
เล็กสำหรับสอนระดับปริญญาโท จำนวน
10 คน

4.2 แก้อื้อสำหรับนักศึกษาควร
มีขนาดใหญ่ขึ้น จำนวน 3 คน

4.3 ควรให้มีการจองห้องเรียน
ในวันหยุดนักขัตฤกษ์ จำนวน 2 คน

4.4 รายวิชาที่ใช้เรียนที่มีรหัส
เป็นของบัณฑิตศึกษา แต่เป็นรายวิชาใน

หลักสูตรทั้งของระดับบัณฑิตศึกษาและ
ปริญญาตรีควรให้นักศึกษาลงได้ง่ายขึ้น
จำนวน 2 คน

4.6 เจ้าหน้าที่ควรพูดให้สุภาพ
มากกว่าเดิม จำนวน 1 คน

4.2 ระบบการกรอกข้อมูลรายวิชา
ไม่สะดวกในการกรอก จำนวน 1 คน

อภิปรายผล

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพ
รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.34 SD
= .61) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการจำแนกตามภาคการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามภาคการศึกษาและสำนักวิชาไม่แตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน

เมื่อจำแนกตามภาคการศึกษาพบว่า ภาคการศึกษาที่ 3/2556 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด และน้อยที่สุดคือภาคการศึกษาที่ 2/2556 คณะจารย์มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ และน้อยที่สุดคือผู้ช่วยสอน/ผู้ช่วยวิจัย สาเหตุที่ผู้ช่วยสอน/ผู้ช่วยวิจัยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดนั้น อาจเกิดจากตำแหน่งผู้ช่วยสอน/ผู้ช่วยวิจัยมีการลาออกบ่อยหรืออาจจะยังไม่เข้าใจในระบบการให้บริการ จึงควรมีกิจกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้/ชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการ ตลอดจนมีการศึกษาความความคาดหวังของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องความพร้อมของห้องเรียนเพื่อจะได้แก้ปัญหาให้ถูกต้อง และเมื่อจำแนกเป็นสำนักวิชาพบว่า สำนักวิชาพยาบาลมีความพึงพอใจต่อดาราสอนดาราการสอนและการให้บริการห้องเรียน มากที่สุดอาจเป็นเพราะวิชาเฉพาะของสำนักวิชาพยาบาลส่วนใหญ่จัดสอนที่อาคาร

เรียนรวม 2 ซึ่งเป็นห้องเรียนใหม่และเก้าอี้แบบเคลื่อนที่ได้ จึงสามารถจัดกลุ่มย่อยตามลักษณะการจัดการเรียนการสอนของสำนักวิชาพยาบาล รองลงมาคือสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ และน้อยที่สุดคือสำนักวิชาแพทยศาสตร์ สาเหตุอาจมาจากสำนักวิชาแพทยศาสตร์จะใช้บริการห้องเรียนอาคารเรียนรวม 1 และ 2 เฉพาะการเรียนวิชาพื้นฐานปีการศึกษาที่ 1 เท่านั้น ซึ่งรายวิชาดังกล่าวสอนโดยคณาจารย์สำนักวิชาวิทยาศาสตร์และสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคมเป็นหลัก สำหรับชั้นปีที่ 2 และ 3 เป็นการสอนรายวิชาเฉพาะพื้นฐานและวิชาปรีคลินิก (สำนักวิชาแพทยศาสตร์, 2555) จัดการเรียนการสอนเฉพาะที่อาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา ซึ่งดูแลห้องเรียนและห้องปฏิบัติการโดยศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำหรับรายวิชาของกลุ่มสาธารณสุขศาสตร์หากมีห้องเรียนว่างตรงกับตารางเรียนศูนย์บริการการศึกษาจะจัดให้เรียนที่อาคารดังกล่าวเพื่อสะดวกในการเดินทางของผู้เรียนและผู้สอน ดังนั้น คณาจารย์สำนักวิชาแพทยศาสตร์ส่วนใหญ่จึงไม่ได้มาใช้บริการที่อาคารเรียนรวม 1 และ 2 ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจในอนาคตควรจำแนกกลุ่มอาคารที่ผู้รับ

บริการมาใช้บริการ ซึ่งจะทำได้ข้อมูลที่ชัดเจนเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการได้ถูกต้องยิ่งขึ้น

หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ อาจเป็นเพราะหน่วยงานกำหนดให้พนักงานทุกคนเข้ารับการอบรมอย่างน้อย 1 หัวข้อต่อปี ซึ่งบุคลากรที่ให้บริการได้รับการอบรมในเรื่องเกี่ยวกับให้บริการ เช่น ทีมงานและการบริการที่เป็นเลิศ การบริหารจัดการองค์ความรู้สู่ความสุขในการทำงาน ขณะที่เรื่องห้องเรียนมีความพร้อมให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดซึ่งคล้ายคลึงผลการศึกษาของจรัญหมอกมณี และคณะ (2550) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมต่อสภาพแวดล้อมห้องเรียน พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อสภาพห้องเรียนในระดับปานกลาง ทั้งนี้การดูแลครุภัณฑ์ในห้องเรียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีเป็นการบริการจัดการตามนโยบาย “แบบรวมบริการประสานภารกิจ” ซึ่งมีหน่วยงานร่วมกันดูแลหลายหน่วยงานโดยมีศูนย์บริการการศึกษาเป็นผู้ประสานงานได้แก่ ส่วนอาคารสถานที่ ดูแลระบบไฟฟ้าและปรับอากาศ การทำความสะอาดของแม่บ้าน ศูนย์บรรณสารและ

สื่อการศึกษา ดูแลอุปกรณ์สื่อโสตทัศนอุปกรณ์ และศูนย์คอมพิวเตอร์ ดูแลคอมพิวเตอร์พร้อมโปรแกรมที่ใช้งานและระบบเครือข่าย จึงควรมีการประชุมกลุ่มผู้ให้บริการในอาคารเรียนรวมเพื่อหาแนวทางปรับปรุงการให้บริการห้องเรียนให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

ควรมีการประชุมกลุ่มผู้ให้บริการในอาคารเรียนรวมได้แก่ ส่วนอาคารสถานที่ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา และศูนย์คอมพิวเตอร์เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการให้บริการห้องเรียนให้ดียิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การสำรวจความพึงพอใจในอนาคตควรจำแนกกลุ่มอาคารที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ ซึ่งจะทำได้ข้อมูลที่ชัดเจนเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการได้ถูกต้องยิ่งขึ้น

2.1 ควรมีการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องความพร้อมของห้องเรียนเพื่อจะได้นำปัญหาให้ถูกต้อง

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณ
รศ.สพญ.ดร.ศจีรา คุปพิทยพันธ์ ที่
ให้การสนับสนุน และคำแนะนำ ตรวจสอบ

สอบความถูกต้องครบถ้วนในการวิจัย
และขอขอบคุณคณาจารย์ เจ้าหน้าที่
สำนักวิชาที่ให้ความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- จรัญ หมอมกมณี และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม คณะศึกษาศาสตร์ต่อสภาพแวดล้อมใน
ห้องเรียน ปีการศึกษา 2550. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
ธนินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ. พิมพ์ครั้งที่ 13.
กรุงเทพฯ : บริษัท เอส.อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด.
บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
สำนักวิชาแพทยศาสตร์. (2555). หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิตสาขาวิชาแพทยศาสตร์
(หลักสูตรปรับปรุง 2555). ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา : มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีสุรนารี.