

แนวทางการปรับปรุงระบบงานสนับสนุนเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานเลขานุการคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
Supporting Systems' Improvement Guidelines for Improving the Service
Quality of the Office of Secretary, Faculty of Engineering,
Ubonratchathani University

ธีระพงษ์ วงศ์บุญ^{1*}
Teerapong Wongboon^{1*}

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาแนวทางการปรับปรุงระบบงานสนับสนุนเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสม ในปี พ.ศ.2555 จากแบบสอบถาม การสนทนากลุ่มและศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผลวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อสภาพการบริการในภาพรวมด้านความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการกับเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับดี การดำเนินการในเรื่องที่ติดต่อให้ในเวลาที่เหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ความพร้อมในการบริการ ความสุภาพ ความเต็มใจและความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์อยู่ในระดับดี การมีระบบข้อมูล มีระบบการรายงาน สถิติ ข้อมูลที่ดี อยู่ในระดับดี มีการดำเนินงานที่มีคุณภาพประสิทธิภาพในอยู่ระดับดี ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ 1) ความรู้และทักษะของบุคลากรผู้ให้บริการ 2) ผู้ใช้บริการไม่สนใจอ่านข้อมูลข่าวสารผ่านหนังสือเวียนแนวปฏิบัติ ขั้นตอน กระบวนการในการดำเนินงาน ขาดความเข้าใจในการจัดการโครงการ การประเมินและรายงานผลการดำเนินโครงการที่ดี 3) องค์กรยังขาดความชัดเจนในการวางนโยบาย การจัดโครงสร้าง การวางระบบงานวิจัย บริการวิชาการและการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน 4) ขาดฐานข้อมูลบุคลากร นักศึกษา การประกันคุณภาพ 5) งบประมาณไม่เพียงพอในการดูแลอาคารสถานที่และระบบสาธารณูปโภค ครุภัณฑ์ ระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ 1) ควรจัดให้มีระบบการรายงาน สถิติ ข้อมูลที่ดี 2) เร่งรัดดำเนินการในเรื่องต่างๆให้ในเวลาที่เหมาะสม 3) เตรียมความพร้อมในการบริการ ด้วยความสุภาพ ความเต็มใจและความพร้อมของเครื่องมือ 4) เพิ่มความหลากหลายในช่องทางการสื่อสาร การจัดการความรู้ การควบคุมการดำเนินการ การติดตามและประเมินผลโครงการที่เข้มงวด 5) ปรับปรุงระบบงานด้านบริการการศึกษา เช่น ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ระบบทะเบียน ปฏิทินการศึกษา การลงทะเบียน การเทียบโอน 6) ปรับปรุงซอฟต์แวร์ให้ทันสมัย 7) กำหนดมาตรฐานกระบวนการงานที่ต้องถือปฏิบัติเป็นแนวเดียวกัน และ 8) การปรับโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน

คำสำคัญ: แนวทางการปรับปรุง ระบบงานสนับสนุน คุณภาพการให้บริการ

Abstract

This research studied supporting systems' improvement guidelines for improving the service quality of the office of secretary, Faculty of Engineering, Ubonratchathani University. The research was implemented by using mixed method. Data were collected in 2012 by questionnaires, focus group discussion and documents surveying. The study found results as

¹ สำนักงานเลขานุการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี 34190

¹ Office of the Secretary, Faculty of Engineering, Ubonratchathani University, Ubonratchathani province, 34190

*Corresponding author: e-mail: teerapong.w@ubu.ac.th

Received: 20 November 2018, Revised: 7 December 2018, Accepted: 14 December 2018, Published: 28 December 2018

follows: service user's opinion on convenience on submitting request was rated at good level, service completion in proper time was rated at medium level, readiness and willingness of facilitators and adequateness of facilities were rated at good level, enough database, statics and reports were rated at good level, overall assessment of service quality was rated at good level. The factors caused unachievement of good services were 1) staff's knowledge and skill lacking; 2) user's overlooking on information in circular notice, work process, document submitting deadline, well preparation for project implementation and project evaluation report; 3) the organization's unclear policy, unstable structure, unsteady work system for research and academic services implementation, academic services, staff's performance evaluation; 4) the inadequacy of personnel and student database, quality assurance information database; 5) lacking of budget for buildings and durable articles maintenance, old computers and information technologies. Guidelines for service quality improvement were; 1) enhancing of work reports, statics and database; 2) finishing user's request in proper time; 3) preparing the readiness and staff's willingness for service and adequateness of facilities; 4) launching new channels of communication, knowledge management activities, new policy for advance money control and project evaluation; 5) improving learning management system such as advisor, registration, academic calendar, credit transference; 6) upgrading computer software; 7) standardizing work procedure for all work units; 8) organization re-structuring.

Keywords: guideline improvement, supporting system, service quality

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 78 กำหนดให้รัฐต้องจัดระบบงานราชการและงานของรัฐเพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ฯลฯ (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 124 ตอนที่ 47ก หน้า 1, 24 สิงหาคม 2550) สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ที่กำหนดให้รัฐจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม การสร้างองค์ความรู้อันเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคม การเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 74ก, 19 สิงหาคม 2542) ดังนั้น สถานศึกษาจะต้องจัดกิจกรรมการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษาเพื่อให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายของการศึกษาตามเจตนารมณ์ดังกล่าวด้วยระบบที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่มุ่งบริการจัดการทั้งระบบและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งไปสู่มาตรฐานคุณภาพเพื่อผลิตบัณฑิต (คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2549)

จากการศึกษาทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีผู้อธิบายนิยาม ความหมาย หลักการแนวคิด ตลอดจนทำการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสถาบันการศึกษาไว้พอสมควร ยกตัวอย่างเช่น ศรีนวล (2547) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งพบว่า นักศึกษาเห็นด้วยกับบริการด้านการรับนักศึกษาใหม่ ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษา ด้านการลงทะเบียน การเพิ่ม การลด การถอนรายวิชา การเลือกสาขาวิชาและด้านคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานบริการการศึกษา โดยหน่วยงานควรมีการประชาสัมพันธ์ การแนะนำข้อมูลและการส่งข้อมูลกิจกรรมต่างๆ ที่ชัดเจนผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อดึงดูดความสนใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปานจิต (2548) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน พบว่า นิสิตมีความคาดหวังมากที่สุดต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงไปเป็นเรื่องการบริหารจัดการและกระบวนการ งานวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การบริการนั้นมีความสำคัญและจำเป็น เพราะ “คุณภาพการบริการ” และ “ความพึงพอใจจากการรับบริการ” จะทำให้หน่วยงานได้รับการยอมรับจากผู้มาติดต่อด้วยเหตุผลของการให้บริการที่ประทับใจ การให้บริการจึงเป็นหัวใจของการแข่งขันและบริการที่ดีและต้องมี

การพัฒนาปรับปรุงกลยุทธ์การให้บริการตลอดเวลา (เทื่อน, 2552) และการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการนั้นถือเป็นเรื่องยากและมีความท้าทายสูงเพราะต้องคำนึงถึงหลักสำคัญหลายอย่าง คือ การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) ทศคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) การแก้ไขสถานการณ์ให้กับผู้ภาวะปกติ (recovery) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) (ชัชวาลย์, 2554)

สำนักงานเลขานุการคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งมีภารกิจด้านสนับสนุนการบริหารจัดการต่างๆขององค์กร มีความตระหนักและเห็นความสำคัญของการบริการที่มีคุณภาพ อย่างไรก็ตามการดำเนินงานที่ผ่านมายังมีปัญหาด้านต่างๆที่เป็นอุปสรรคต่อการปรับปรุงคุณภาพ ซึ่งอาจเกิดจากหลายปัจจัย เช่น รูปแบบวิธีการให้บริการ ระบบงาน บุคลากรและอุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานที่ไม่มีศักยภาพและไม่เหมาะสมเพียงพอเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการของคณะให้สามารถดำเนินการไปได้ด้วยดีและมีคุณภาพเพื่อตอบสนองเจตนารมณ์ดังกล่าวจากสภาพทั่วไปและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาแล้ว จึงได้กำหนดประเด็นคำถามเพื่อการวิจัยไว้ 2 ข้อ คือ

1. สภาพปัจจุบันของการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเป็นอย่างไร

2. สำนักงานเลขานุการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีจะปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างไร

ดังนั้นจึงเป็นที่มาของการวิจัยในหัวข้อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพให้บริการของสำนักงานเลขานุการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

2. เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มคุณภาพให้บริการของสำนักงานเลขานุการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยแบบผสม ดำเนินการวิจัยโดยจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) และศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ ผลงานวิจัย รายงานการติดตามผลการดำเนินการ (Document Analysis) โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน การเลือกประชากร การใช้เครื่องมือการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ขั้นตอนการเตรียมการ โดยเริ่มจากการศึกษา ความหมาย ความเป็นมา หลักการ แนวคิด การปรับปรุงคุณภาพและการให้บริการ หลังจากนั้นเป็นการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมประเด็นปัญหาและข้อค้นพบเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในส่วนราชการหรือสถาบันการศึกษา

2. ขั้นตอนการออกแบบเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยศึกษาจากหนังสือ เอกสาร รายงานการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบและโครงสร้างคำถามในแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการรวบรวม

3. ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล โดยกำหนดการจัดเก็บข้อมูล ดังนี้

3.1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) ได้แก่ หนังสือ บทความ รวมถึงแหล่งข้อมูลในอินเทอร์เน็ต ที่ให้คำอธิบายความหมาย หลักการ แนวคิด ทศนะ มุมมองของนักวิชาการที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพและการให้บริการ ราชกิจจานุเบกษา รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงาน รายงานการประชุม คณะกรรมการและคณะทำงานต่างๆ แผนยุทธศาสตร์ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

3.2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) ได้มาโดย 2 วิธี คือ ข้อมูลจากแบบสอบถาม ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม โดยมีการเลือกประชากรและกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย ดังนี้

การเลือกประชากร ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนในสังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี กลุ่มที่ 2 นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และเลือกประชากรในการศึกษาดังนี้

1. การเลือกประชากรเพื่อตอบแบบสอบถามบนระบบจัดการแบบสอบถามบนเว็บไซต์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (Questionnaire Manager System) ที่ URL <http://app.eng.ubu.ac.th/~qms> (ปรีชา, 2555) ใช้วิธีการเลือก ดังนี้

1.1 กลุ่มบุคลากรและคณาจารย์คณะวิศวกรรมศาสตร์ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีการติดต่อประสานงานและใช้บริการโดยตรง ทำการเลือกประชากรโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับหนังสือขอความร่วมมือสามารถเข้าไปตอบแบบสอบถามในระบบจัดการแบบสอบถามได้ตามความสมัครใจ

1.2 ประชากรที่เป็นนักศึกษาใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากกลุ่มนักศึกษาที่เป็นกรรมการสโมสรนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีการประสานงานร่วมกับสำนักงานเลขานุการในการจัดกิจกรรมการขอใช้งบประมาณและเป็นผู้แทนนักศึกษาทั้งคณะอย่างเป็นทางการ

2. การเลือกประชากรเพื่อร่วมกิจกรรมสนทนากลุ่ม แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มนักศึกษาใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจงจากกลุ่มนักศึกษาที่เป็นกรรมการสโมสรนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ และ 2) กลุ่มบุคลากร ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจงจากสายสนับสนุนระดับหัวหน้างานทุกงานในสังกัดสำนักงานเลขานุการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ด้านสภาพของการให้บริการ ใช้แบบสอบถามผ่านระบบจัดการแบบสอบถามบนเว็บไซต์ กำหนดประเด็นคำถาม ตามประเด็นคำถามชุดเดียวกันกับคำถามที่กลุ่มบุคลากรในหน่วยงานย่อยของสำนักงานเลขานุการใช้สอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเพื่อนำผลไปประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี ที่ใช้มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 จนถึงปัจจุบันโดยกำหนดเกณฑ์ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (ระดับ 5=ดีมาก ระดับ 4=ดี ระดับ 3=ปานกลาง ระดับ 2=น้อย ระดับ 1=ควรปรับปรุง) และใช้ชุดคำถามดังนี้ คือ

- 1.1 ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการกับเจ้าหน้าที่
- 1.2 เจ้าหน้าที่ดำเนินการในเรื่องนั้นๆ ให้ในเวลาที่เหมาะสม
- 1.3 ความพร้อมในการบริการ ความสุภาพ ความเต็มใจ และความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์
- 1.4 การมีระบบข้อมูล มีระบบการรายงาน สถิติ ข้อมูลที่ดี มากน้อยเพียงใด
- 1.5 หน่วยงานนี้มีการดำเนินงานที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ มากน้อยเพียงใด

2. ด้านแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ใช้การสนทนากลุ่ม โดยการเชิญกลุ่มเป้าหมายมาสนทนากันภายใต้ประเด็นที่กำหนดไว้ สำหรับทั้งกลุ่มบุคลากรและกลุ่มของนักศึกษา คือ

ประเด็นที่ 1 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ

ประเด็นที่ 2 การกิจ/การบริการของหน่วยงานในปัจจุบันและการบริการที่อยากพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น โดยอธิบายรูปแบบ/วิธีการที่อยากให้เกิดขึ้น

กรอบการวิจัย

ความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในการดำเนินงานของแต่ละหน่วย

วิเคราะห์ข้อมูลแล้วบูรณาการผลการวิจัยจากเครื่องมือแต่ละอย่างเพื่อสรุปเป็นแนวทางที่ควรดำเนินการเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพ

การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล โดยมีวิธีวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลด้านสภาพการให้บริการ ทำการประมวลผลโดยใช้คำสั่งประมวลผลในระบบจัดการแบบสอบถามในระบบจัดการแบบสอบถามบนเว็บไซต์ ระบบทำการประมวลผลและแจกแจงความถี่ คำนวณค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาค่าเฉลี่ยออกมาเป็นด้านๆ ตามหน่วยงาน

2. ข้อมูลด้านแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจากแบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม ทำการตรวจสอบความถูกต้อง จัดกลุ่มข้อมูล สรุปแล้วทำการวิเคราะห์เนื้อหาออกมาเป็นด้านๆ ตามหน่วยงาน รวม 10 หน่วยงาน

3. ข้อมูลคุณภาพการให้บริการจากการค้นคว้าเอกสาร วรรณกรรม งานวิจัย การสังเกตแบบมีส่วนร่วม นำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยแยกเป็นตอนๆ ตามประเด็นที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานย่อยในสำนักงานเลขานุการแต่ละตอนจะกำหนดประเด็นข้อมูลไว้ 5 ด้านเหมือนกับข้อ 1 และ 2

4. เมื่อสรุปข้อมูลรายหน่วยงานเรียบร้อยแล้วจึงนำคะแนนความพึงพอใจต่อสภาพของการให้บริการของแต่ละหน่วยงานพร้อมกับค่าเฉลี่ยรวมทุกหน่วยงานมาบูรณาการกับผลการสนทนากลุ่มเพื่ออภิปรายผลและเสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของแต่ละหน่วยงานก่อนประมวลเป็นภาพรวมเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ

ผลการวิจัย

ประชากรสำหรับด้านการสภาพเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกลุ่มแรกเป็นประชากรกลุ่มคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนซึ่งมีทั้งหมด 150 คน ใช้วิธีการการเลือกประชากรโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยให้สิทธิ์เข้าตอบแบบสอบถามในระบบจัดการแบบสอบถามบนเว็บไซต์อย่างอิสระภายในระยะเวลาที่กำหนด พบว่ามีผู้ตอบในกลุ่มคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.66 ของประชากรทั้งหมด

ประชากรสำหรับด้านการสภาพเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มแกนนำนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ซึ่งมีทั้งหมด 25 คน ใช้วิธีการการเลือกประชากรโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 11 ราย จากกรรมการสโมสรนักศึกษาทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 44.00 ของประชากรที่เป็นแกนนำนักศึกษาทั้งหมด

ประชากรสำหรับด้านแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่เข้าร่วมสนทนากลุ่มเป็นประชากรกลุ่มคณาจารย์บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษา เลือกประชากรโดยวิธีสุ่มแบบเจาะจงผู้ที่เป็นหัวหน้างานในสำนักงานเลขานุการ จำนวน 10 คน จากหัวหน้างาน 10 งาน คิดเป็น ร้อยละ 100 ของประชากร และนักศึกษาแกนนำจากสโมสรนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ที่มีทั้งหมด 25 คน สุ่มแบบเจาะจง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 ของประชากรที่เป็นแกนนำนักศึกษาทั้งหมด

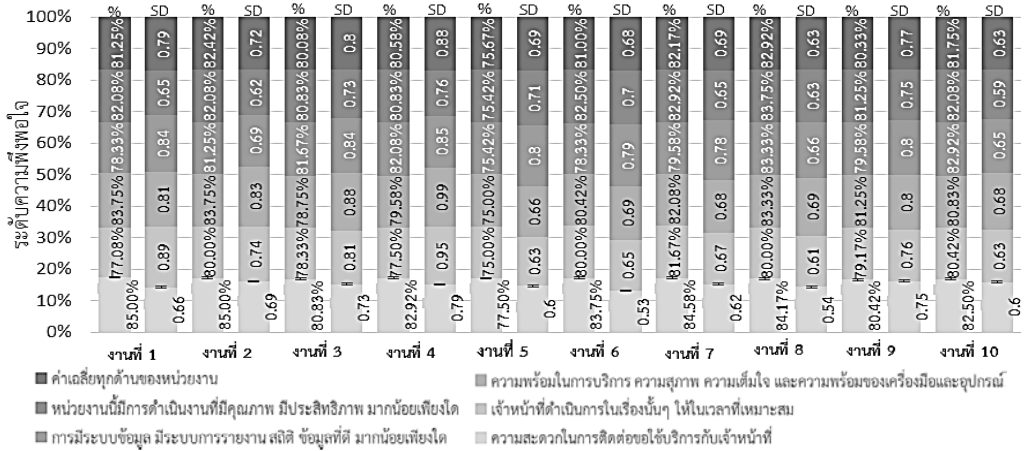
2. มีสภาพการดำเนินงานในด้านต่างๆ ดังนี้

2.1 สภาพความพึงพอใจในการให้บริการ มีผลการสำรวจดังแสดงในภาพที่ 1 ซึ่งระดับความพึงพอใจเฉลี่ยจากผู้ให้บริการงานสารบรรณ คือ ร้อยละ 81.25 (S.D.=0.79) งานการเจ้าหน้าที่ คือ ร้อยละ 82.42 (S.D.=0.72) งานนโยบายและแผน คือ ร้อยละ 80.08 (S.D.=0.80) งานการเงิน คือ ร้อยละ 80.58 (S.D.=0.88) งานพัสดุ คือ ร้อยละ 75.67 (S.D.=0.69) งานวิชาการและงานบัณฑิตศึกษา คือ ร้อยละ 81.00 (S.D.=0.68) งานกิจการนักศึกษา คือ ร้อยละ 82.17 (S.D.=0.69) งานสนับสนุนการวิจัยและบริการวิชาการคือ ร้อยละ 82.92 (S.D.=0.63) ห้องสมุดและงานบริการคอมพิวเตอร์คือ ร้อยละ 80.33 (S.D.=0.77) งานประกันคุณภาพคือ ร้อยละ 81.75 (S.D.=0.63)

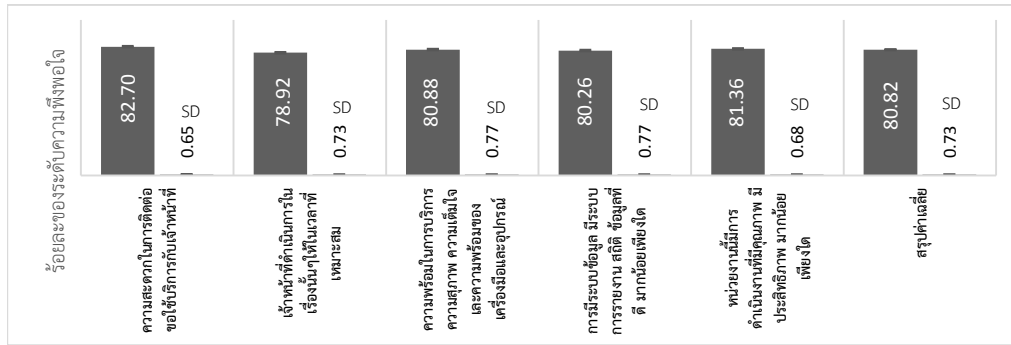
2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการเฉลี่ยทุกหน่วยงาน มีผลการสำรวจดังแสดงในภาพที่ 2 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของทุกหน่วยงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี คือ ร้อยละ 80.26 ขึ้นไป ยกเว้นด้านเจ้าหน้าที่ดำเนินการในเรื่องอื่นๆ ให้ในเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับดี คือ ร้อยละ 78.92 โดยมีค่าเฉลี่ยทุกด้านที่ร้อยละ 80.82 (S.D.=0.73)

3. ผลจากการจัดสนทนากลุ่มกับนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ พบข้อมูล ดังตารางที่ 1

4. ผลจากการจัดสนทนากลุ่มกับบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ พบข้อมูล ดังตารางที่ 2



ภาพที่ 1 ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจรายหน่วยงาน



ภาพที่ 2 ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทุกหน่วยงาน

ตารางที่ 1 ข้อมูลสภาพบริการและแนวทางการพัฒนาสำนักงานเลขานุการ

ภารกิจ/การบริการของหน่วยงานในปัจจุบัน	การบริการที่อยากพัฒนาคุณภาพให้ดีขึ้น	รูปแบบ/วิธีการที่อยากให้เกิดขึ้น
1. ด้านงานสารบรรณ (ธุรการ เอกสาร หนังสือ การแจ้งข้อมูลข่าวสาร)	1) การแจ้งข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง 2) แบ่งกลุ่มผู้ให้บริการให้ชัดเจน 3) ความรวดเร็วของข้อมูลข่าวสาร 4) ควรมีการจัดทำบอร์ดสถิติต่างๆ	1) รูปแบบใหม่ๆและมีความหลากหลายในการสื่อสาร เช่น face book 2) การให้ความรู้ในการเขียนโครงการ
2. ด้านการวางแผน (การจัดทำแผนงบประมาณ การเสนอโครงการ)	1) อยากให้จัดสรรงบประมาณตามสภาพที่แท้จริง 2) ควรมีระบบคัดกรองโครงการ/กิจกรรม	1) เพิ่มงบประมาณสำหรับกิจกรรมนักศึกษา 2) ควรพิจารณาโครงการที่มีความเร่งด่วน 3) พิจารณาความเหมาะสมหลายๆ ด้าน 4) ใช้เวลาในการพิจารณาโครงการให้สั้นลง
3. ด้านการเงิน (การเบิกจ่ายเงิน)	1) อยากให้ปรับระเบียบให้มีความยืดหยุ่นตามสภาพจริง 2) เพิ่มความรวดเร็วในการเบิกจ่าย 3) ขั้นตอนมาก ติดต่อลำบาก	1) ปรับปรุงบุคลิกภาพ 2) ปรับลดขั้นตอนลง
4. ด้านพัสดุ (การยืมพัสดุ การซื้อวัสดุ ทึกโครงการงาน ทำกิจกรรมต่างๆ)	1) การให้ข้อมูลข่าวสารด้านบริการที่งานพัสดุมีอยู่ 2) ควรมีการจัดเตรียมพัสดุไว้สำหรับให้นักศึกษายืมทำกิจกรรมให้เพียงพอ	1) จัดกิจกรรมให้ความรู้ 2) ควรให้นักศึกษาเบิกวัสดุสิ้นเปลืองไปใช้งาน ที่ยืมกระดาษสำหรับกิจกรรมนักศึกษา 3) จัดซื้อพัสดุสภาพใหม่ๆมาให้บริการ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ภารกิจ/การบริการของหน่วยงานในปัจจุบัน	การบริการที่อยากพัฒนาคุณภาพให้ดีขึ้น	รูปแบบ/วิธีการที่อยากให้เกิดขึ้น
5. ด้านบริการการศึกษา (การเลือกภาค การเพิ่ม ถอน การสอบ การส่งเกรด การเทียบโอน การสำเร็จการศึกษา)	1) อยากให้พัฒนาระบบทะเบียน 2) ออกเกรดให้รวดเร็ว 3) พัฒนาระบบการเลือกภาควิชาให้เสถียรและรวดเร็ว 4) ระบบการส่งเกรดให้เร็วขึ้น 5) ระบบการลงทะเบียนไม่มีความชัดเจนและเปลี่ยนแปลงบ่อยเกินไป 6) ให้ความรู้กับนักศึกษาเรื่องระบบทะเบียน	1) ความรวดเร็ว 2) ระบบมีความพร้อมเสมอสำหรับการใช้งาน เช่น การลงทะเบียน 3) ควบคุมระยะเวลาการลงทะเบียนในรายวิชาของคณะ 4) ให้ความรู้ในเรื่องการเทียบโอน
6. ด้านกิจกรรมนักศึกษา (การดำเนินกิจกรรม การส่งเสริม ควบคุมดูแล กิจกรรมนักศึกษา ด้านกีฬา นันทนาการ บำเพ็ญประโยชน์ กิจกรรมวิชาการ)	1) เพิ่มจำนวนบุคลากร 2) เพิ่มบอร์ดเกี่ยวกับสถิติ ข้อมูล เงื่อนไข การรับทุนการศึกษา 3) ขั้นตอนการดำเนินงาน	เพิ่มความรวดเร็วในการจัดทำเอกสาร
7. ด้านงานสารสนเทศ(ห้องสมุดและงานบริการคอมพิวเตอร์)	1) ขยายพื้นที่บริการ 2) ปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น	1) เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในห้องศึกษา 24 ชั่วโมง 2) ขยายเวลาเปิดบริการ 3) ปรับปรุงซอฟต์แวร์

หมายเหตุ ยกเว้นด้านการเจ้าหน้าที่ ด้านประกันคุณภาพ ด้านการสนับสนุนการวิจัยและบริการวิชาการ เนื่องจากกลุ่มนักศึกษามิได้เป็นผู้ใช้บริการโดยตรง

ตารางที่ 2 ผลจากการจัดสนทนากลุ่มกับบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์

ภารกิจ/การบริการของหน่วยงานในปัจจุบัน	การบริการที่อยากพัฒนาคุณภาพให้ดีขึ้น	รูปแบบ/วิธีการที่อยากให้เกิดขึ้น
1.ด้านงานสารบรรณ (ธุรการ เอกสาร หนังสือ การแจ้งข้อมูลข่าวสาร)	1) ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (หนังสือรับ) ยังมีจุดเชื่อมต่อที่ยังไม่สมบูรณ์ 2) กระตุ้นความสนใจเข้าดูหนังสือเวียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์	1) เพิ่มประสิทธิภาพการแสกนเอกสารเพิ่มปุ่มเชื่อมโยงของระบบเอกสารไว้หน้าเว็บไซต์คณะให้โดดเด่นเข้าถึงง่าย 2) เพิ่มรูปแบบใหม่ๆในการสื่อสาร เช่น face book และจัดกิจกรรมให้ความรู้ในระบบงานสารบรรณแก่ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง
2.ด้านการวางแผน (การจัดทำแผนงบประมาณ การเสนอโครงการ)	มีมาตรการควบคุมการปรับเปลี่ยนแผนงานโครงการ การบริหารจัดการโครงการที่เหมาะสม	1) มีระบบติดตามสถานะเอกสารเพื่อดำเนินการในเวลาที่เหมาะสม 2) เพิ่มเครื่องมือและอุปกรณ์ 3) กำหนดมาตรการควบคุมการดำเนินโครงการที่เข้มงวด 4)การให้ความรู้เกี่ยวกับวางแผนและเตรียมโครงการที่ดี 5) เพิ่มการติดตามและประเมินผลโครงการ 6) ใช้เวลาในการพิจารณาโครงการให้สั้นลง
3.ด้านการเงิน (การเบิกจ่ายเงิน)	มีมาตรการควบคุมการเสนอโครงการให้เสนอล่วงหน้าตามเกณฑ์ที่กำหนด และส่งเอกสารขออนุมัติเบิกจ่ายตามกำหนด	1) ควรเพิ่มจัดระบบควบคุมติดตามที่เด็ดขาด เช่น หากไม่ส่งเอกสารเบิกจ่ายโครงการจะไม่สามารถยืมเงินตรงจ่ายในโครงการอื่นได้ (ทั้งในระดับบุคคลและหน่วยงาน) 2) จัดระบบควบคุมการยืมเงินเช่น หากส่งเอกสารยืมเงินในเวลากระชั้นชิดเกินไปจะไม่สามารถยืมเงินตรงจ่ายในโครงการอื่นได้ (ทั้งในระดับบุคคลและหน่วยงาน) 3) ปรับลดขั้นตอนให้สั้นลง
4.ด้านพัสดุ (การยืมพัสดุ การซื้อวัสดุ ทำโครงการ ทำกิจกรรมต่างๆ)	1) ให้ความรู้แก่ผู้รับผิดชอบโครงการเรื่องวิธีการในการจัดซื้อจัดจ้าง การทำเอกสารเบิกจ่ายให้สมบูรณ์หรือชัดเจน 2) จัดทำแผน การซ่อม ครุภัณฑ์ การศึกษา ปรับปรุง ระบบไฟฟ้า ระบบประปา	1) ควรเพิ่มระบบข้อมูล ระบบการรายงาน สถิติ ข้อมูลที่ดี 2) ควรจัดทำคู่มือวิธีการในการจัดซื้อจัดจ้างเมื่อมีการซื้อวัสดุ 3) จัดอบรมขั้นตอนการดำเนินงานด้านพัสดุ 4) ตั้งงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างครุภัณฑ์ที่จำเป็นในการบริการให้เพียงพอ 5) ปรับปรุงซ่อมแซม อาคารสถานที่ ระบบสำรองน้ำ ตาข่ายกันนก 6) ประสานงานไฟฟ้าเพื่อหาแนวทางการบริหารจัดการระบบไฟฟ้าในภาพรวมทั้งองค์กร

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ภารกิจ/การบริการ ของหน่วยงานในปัจจุบัน	การบริการที่อยากพัฒนา คุณภาพให้ดีขึ้น	รูปแบบ/วิธีการที่อยากให้เกิดขึ้น
5.ด้านบริการการศึกษา (การเลือกภาค การเพิ่ม ถอน การสอบ การส่ง เกรด การเทียบโอน การ สำเร็จการศึกษา)	1) ระบบที่ปรึกษานักศึกษา 2) การ กระตุ้นความสนใจติดตามข่าวสารของ คณะจากบอร์ดประชาสัมพันธ์ 3) ระบบงานด้านทะเบียน/ระบบ ฐานข้อมูลนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 4) ฐานข้อมูลนักศึกษาปริญญาตรี ฐานข้อมูลการเทียบโอน/เทียบรายวิชา	1) ควรเพิ่มระบบการรายงาน สถิติ ข้อมูลที่ดี 2) ควรผลักดันให้คณะมีชั่วโมงสำหรับพบนักศึกษาที่ชัดเจน เช่น ช่วงหลัง การสอบ ช่วงเปิดภาคเรียน 3) ควรปรับปรุงบอร์ด ประชาสัมพันธ์ให้สวยงามน่าสนใจ โดดเด่น 4) ปรับปรุง เว็บไซต์ให้โดดเด่นและจัดกิจกรรมธรรมรงค์ให้นักศึกษา ติดตามบอร์ดข่าวสาร 5) สอบทานระบบทะเบียน (REG) ในส่วนที่ยังมีความบกพร่อง 6) กำหนดปฏิทินการศึกษา ตารางสอนและตารางสอบให้มีความชัดเจนเพื่อให้ นักศึกษาและอาจารย์มีข้อมูลเดียวกันทั้งหมด
6.ด้านกิจกรรมนักศึกษา (การดำเนินกิจกรรม การ ส่งเสริม ควบคุมดูแล กิจกรรมนักศึกษา ด้าน กีฬา นันทนาการ บำเพ็ญประโยชน์ กิจกรรมวิชาการ)	ระบบข้อมูลนักศึกษาของหน่วยงานยัง ไม่มีแบบแผนที่ดี เช่น จำนวน นักศึกษา โรงเรียนในพื้นที่บริการ ข้อมูลเกี่ยวกับรายได้และครอบครัวของ นักศึกษา การวางแผนการดำเนินงาน โครงการ/กิจกรรมที่ดี	1) ควรเพิ่มระบบการรายงาน สถิติ ข้อมูลที่ดี 2) ควร ผลักดันให้มีคณะกรรมการระบบข้อมูลนักศึกษาเพื่อศึกษา และกำหนดรูปแบบข้อมูลที่เป็นจำเป็นเพื่อการบริหารจัดการ 3) พัฒนาระบบฐานข้อมูลให้สามารถเชื่อมโยงกันได้ ทั้งหมด 4) ควรเพิ่มความรวดเร็วในการจัดทำเอกสารต่างๆ ของงานด้านกิจการนักศึกษา
7.ด้านงานสารสนเทศ (ห้องสมุดและ+งาน บริการคอมพิวเตอร์)	1) ระบบแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ไม่เสถียร 2) ระบบฐานข้อมูลการประเมินคุณภาพ ภายใน (E-SAR) 3) ระบบกรอกข้อมูล เพื่อการบันทึกผลการปฏิบัติงาน (E- portfolio) 4) ระบบบันทึกการรับ ส่ง เอกสาร (E-document) 5) ระบบข้อมูล เพื่อการจัดการความรู้ (E-learning) ยัง ไม่สมบูรณ์	1) ควรเพิ่มระบบข้อมูล มีระบบการรายงาน สถิติ ข้อมูลที่ ดี 2) ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในห้องศึกษา 24 ชั่วโมง ขยายเวลาเปิดบริการ 3) ปรับปรุงซอฟต์แวร์ใน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ตลอดจนการซ่อมบำรุงรักษา ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน 4) มีระบบป้องกันและสำรอง ข้อมูลที่ดี
8.ด้านการเจ้าหน้าที่	1) ยังไม่มีแบบแผนของระบบข้อมูล บุคลากรของหน่วยงานที่ดี ทำให้การ ตรวจสอบข้อมูล และการสืบค้นยังต้อง ใช้เวลานาน 2) บุคลากรยังขาดความรู้ และทักษะที่เพียงพอ เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับการเปิดหลักสูตร นานาชาติและความพร้อมในการเข้าสู่ AEC ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	1) ควรประสานงานเพื่อให้เกิดคณะทำงานสร้างระบบ ข้อมูลเพื่อศึกษาและกำหนดรูปแบบข้อมูลที่เป็นเพื่อการ บริหารจัดการ 2) พัฒนาระบบฐานข้อมูลให้สามารถ เชื่อมโยงกันได้ทั้งหมด 3) ทบทวนและปรับปรุงแผนพัฒนา บุคลากรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ โดยเชื่อมโยงกับ แผนพัฒนาบุคลากรระดับมหาวิทยาลัย
9. ด้านการสนับสนุนการ วิจัยและบริการวิชาการ	1) แนวปฏิบัติในการใช้งบประมาณ หมวดเงินอุดหนุนจากแหล่งภายนอกยังไม่ ชัดเจน 2) การจัดโครงสร้างและ กำหนดบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องด้านการวิจัยและบริการ วิชาการ 3) การกำหนดกระบวนการ กำกับดูแลโครงการบริการทางวิชาการ การรับงานของศูนย์ต่างๆ บริการ วิชาการหรืองานวิจัย	1) ควรแบ่งส่วนงานของศูนย์บริการวิชาการภายในคณะให้ ชัดเจนเพื่อช่วยลดความผิดพลาดในกระบวนการงาน 2) การ วางระบบงาน วิธีการและขั้นตอนการทำงานให้ถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบของทางราชการหรือที่คณะฯ กำหนด 3) ควรจัดทำประกาศแนวปฏิบัติและการกำหนด กระบวนการดำเนินงานด้านวิจัยและบริการวิชาการให้ ชัดเจน
10. ด้านการประกัน คุณภาพ	ยังขาดฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ เพื่อการประกันคุณภาพ	ควรร่วมมือกับงานบริการคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาระบบ ฐานข้อมูลการประกันคุณภาพ (E-SAR) ให้สามารถใช้งาน ได้เต็มระบบ สะดวกและมีความเสถียร

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยพบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ในระดับดี โดยงานสนับสนุนการวิจัยและบริการวิชาการเป็นหน่วยงานที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ลำดับรองลงมาคืองานการเจ้าหน้าที่ งานกิจการนักศึกษา งานประกันคุณภาพ งานสารบรรณ งานวิชาการและงานบัณฑิตศึกษา งานการเงิน งานนโยบายและแผน ห้องสมุดและงานบริการคอมพิวเตอร์ตามลำดับ งานพัสดุเป็นเพียงหน่วยเดียวที่ได้รับความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลาง เสียยสะท้อนจากกลุ่มนักศึกษาที่มีต่อการบริการ ได้แก่ เรื่องการแจ้งเวียนข่าวสารยังไม่ทั่วถึง ช่องทางการสื่อสารยังไม่หลากหลาย กระบวนการพิจารณาโครงการและการจัดสรรงบประมาณยังไม่เพียงพอสำหรับนักศึกษา ระเบียบด้านการเงินไม่มีความยืดหยุ่นและมีขั้นตอนค่อนข้างมาก พัสดุ/อุปกรณ์ที่หิยืมใช้งาน มีสภาพเก่า ผลการเรียนบางวิชาไม่ประกาศตามกำหนด ระบบทะเบียนกลางติดขัดบ่อยครั้ง ขั้นตอนด้านทุนกู้ยืม มีความซับซ้อน ไม่กระชับ พื้นที่อ่านหนังสือนอกเวลาราชการไม่เพียงพอและซอฟต์แวร์ในห้องปฏิบัติการล้าสมัย ในขณะที่กลุ่มบุคลากรและคณาจารย์มีการสะท้อนปัญหาแตกต่างออกไปบางส่วน เช่น ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่เชื่อมโยงกัน การจัดโครงการไม่เป็นไปตามแผนงาน เอกสารเบิกจ่ายและคืนเงินยืมตรงจ่าย ส่งเกินกำหนด ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจระบบจัดซื้อจัดหาพัสดุ ระบบสาธารณูปโภคขัดข้องบ่อยครั้ง ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ยังไม่มีประสิทธิภาพ มีความเสี่ยงด้านระบบป้องกันและสำรองข้อมูลคอมพิวเตอร์ โครงสร้างงานของศูนย์บริการวิชาการภายในคณะและแนวปฏิบัติด้านวิจัยและบริการวิชาการยังไม่ชัดเจน ตลอดจนฐานข้อมูลของงานต่างๆ เช่น บุคคล พัสดุ นักศึกษา การประกันคุณภาพยังไม่สมบูรณ์เพียงพอ

แนวทางการปรับปรุงระบบงานสนับสนุนเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้านควรดำเนินการ ดังนี้

1. งานสารบรรณ ควรพัฒนาระบบข้อมูล เชื่อมโยงระบบรับ-ส่งเอกสารและการแจ้งเวียน แจ้งเตือนให้สมบูรณ์และสามารถเข้าใช้งานบนหน้าเว็บไซต์ของคณะได้ง่ายยิ่งขึ้น ควรใช้สื่อสังคม (social media) ตลอดจนการจัดกิจกรรมให้ความรู้ในระบบงานสารบรรณแก่ผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง
2. งานการเจ้าหน้าที่ ควรมีฐานข้อมูลที่จำเป็นเพื่อการบริหารจัดการที่เชื่อมโยงกันได้ทั้งหมด ปรับปรุงแผนพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ โดยเชื่อมโยงกับแผนพัฒนาบุคลากรระดับมหาวิทยาลัย
3. งานนโยบายและแผน ควรกำหนดมาตรการกระตุ้นกรองข้อเสนอโครงการและควบคุมการ ติดตามการดำเนินโครงการและประเมินผลเพื่อเป็นการใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดประสิทธิภาพและคุณค่าสูงสุด ให้ความรู้เกี่ยวกับวางแผนและเตรียมโครงการที่ดี ควรผลักดันเรื่องกระบวนการจัดสรรงบประมาณให้มีประสิทธิภาพ
4. งานการเงิน ควรจัดระบบควบคุมติดตามเอกสารเบิกจ่ายที่เด็ดขาดทั้งในระดับบุคคลและหน่วยงาน จัดระบบควบคุมการยืมเงินตรงราชการ รวมทั้งหาแนวทางปรับลดขั้นตอนให้สั้นลง
5. งานพัสดุ ควรมีระบบข้อมูลเพื่อการรายงาน สถิติ ข้อมูลที่ดี ควรมีคู่มือการจัดซื้อจัดจ้างและให้ความรู้แก่ผู้รับบริการขั้นตอนการดำเนินงานด้านพัสดุ ตั้งงบประมาณในการจัดซื้อจัดหาครุภัณฑ์ที่จำเป็นในการบริการให้เพียงพอ ตลอดจนปรับปรุงซ่อมแซม อาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคให้พร้อมใช้งานเสมอ
6. งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา ควรเพิ่มระบบการรายงาน สถิติ ข้อมูล จัดระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ปรับปรุงช่องทางการสื่อสารกับนักศึกษา เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ ประสานกองบริการการศึกษา ในการปรับปรุงระบบทะเบียน (REG) ในส่วนที่ยังมีความบกพร่อง ตลอดจนการจัดกิจกรรมให้ความรู้ในเรื่องการลงทะเบียน การเทียบโอน
7. งานกิจการนักศึกษา ควรเพิ่มระบบการรายงาน สถิติ ข้อมูลที่ดี ควรผลักดันให้มีคณะกรรมการจัดระบบข้อมูลนักศึกษาเพื่อศึกษาและกำหนดรูปแบบข้อมูลที่จำเป็นเพื่อการบริหารจัดการ พัฒนาระบบฐานข้อมูลให้สามารถเชื่อมโยงกันได้ทั้งหมด ควรเพิ่มความรวดเร็วในการจัดทำเอกสารต่างๆ ของงานด้านกิจการนักศึกษา
8. งานสนับสนุนการวิจัยและบริการวิชาการ ควรกำหนดโครงสร้างศูนย์บริการวิชาการภายในคณะให้ชัดเจน ทบทวนแนวปฏิบัติและกระบวนการงานด้านวิจัยและบริการวิชาการให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน
9. ห้องสมุดและงานบริการคอมพิวเตอร์ ควรขยายเวลาเปิดบริการ เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ไว้บริการ ปรับปรุงซอฟต์แวร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ซ่อมบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน มีระบบป้องกันและสำรองข้อมูลที่ดี

10. งานประกันคุณภาพ ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลการประกันคุณภาพ ระบบจัดทำรายงานการประเมินตนเองผ่านเครือข่าย (E-SAR) ให้สามารถใช้งานได้เต็มระบบ สะดวกและมีความเสถียร

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลผลการวิจัยที่ประมวลจากผลสำรวจความพึงพอใจในด้านต่างๆ เป็นรายหน่วยงานและเฉลี่ยในภาพรวมเมื่อบูรณาการกับข้อมูลจากการสนทนากลุ่มชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการของสำนักงานเลขานุการ คณะวิศวกรรมศาสตร์เห็นว่าได้รับความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ดำเนินการในเรื่องต่างๆ ให้ในเวลาที่เหมาะสม มีความพร้อมในการบริการ ความสุภาพ ความเต็มใจ และความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ มีระบบข้อมูล มีระบบการรายงาน สถิติ ข้อมูลที่ดี หน่วยงานส่วนใหญ่มีการดำเนินงานที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ ในระดับที่ดี อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บริการที่เป็นทั้งนักศึกษา คณาจารย์และบุคลากรได้สะท้อนผ่านการสนทนากลุ่มว่าสำนักงานเลขานุการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีสามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นกว่านี้ได้อีก หากมีการดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้ คือ ต้องจัดให้มีระบบฐานข้อมูลในด้านบุคคล ข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษา การรายงาน สถิติ ข้อมูลสารสนเทศด้านแผนงาน โครงการ ข้อมูลด้านวัสดุครุภัณฑ์ การสร้างระบบอาจารย์ที่ปรึกษาที่เข้มแข็ง การปรับลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้บริการในเรื่องที่ติดต่อในเวลาที่เหมาะสม และต้องมีแผนการปรับปรุงซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคให้มีความพร้อมใช้งาน จัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ใหม่มาทดแทนเครื่องมือที่มีอายุการใช้งานมานาน พัฒนาความรู้ ทักษะของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้ทันตามบริบทของปัญหาที่เปลี่ยนแปลงไปโดยมีแผนพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมและสอดคล้องกับแผนในระดับสถาบัน รวมทั้งการผลักดันการแก้ปัญหาที่เป็นปัจจัยภายนอก เช่น การผลักดันให้มีการแก้ไขปรับปรุงหรือออกระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายในการปฏิบัติงานที่ผู้ใช้บริการต้องถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน การกำหนดโครงสร้าง ภาระงานและแนวปฏิบัติในเรื่องสำคัญๆ เช่น ด้านการวิจัย บริการวิชาการให้ชัดเจน ทั้งนี้ขอเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป คือ ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับการปรับปรุงภาระงานภายในสำนักงานเลขานุการเป็นรายหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เช่น การปรับปรุงภาระงานการจัดซื้อจัดจ้างของงานพัสดุ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดหาพัสดุมาใช้ปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้องและใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. 2549. แผนยุทธศาสตร์คณะวิศวกรรมศาสตร์ ปี 2549-2565. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. (อัดสำเนา).
- ชัชวาลย์ ทัดศิวิชัย. 2554. คุณภาพการให้บริการ : มุมมองในเชิงวิชาการทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ. [Online]. Available: http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=tru. (สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 2554)
- เทียน ทองแก้ว. 2554. หัวใจของการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ. เอกสารโครงการเสวนาเรื่อง “การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง. [Online]. Available: <http://www.science.kmitl.ac.th/sciblog/?p=40>. (สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 2554)
- ปรีชา เถียรกรกฎ. 2555. ระบบจัดการแบบสอบถามผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต. [Online]. Available: <http://app.eng.ubu.ac.th/~qms/>. (สืบค้นเมื่อ กันยายน 2555)
- ปานจิต บุรณสมภพ. 2548. ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. (2542, 19 สิงหาคม) ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 74ก หน้า 1.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550. (2550, 24 สิงหาคม) ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 124 ตอนที่ 47ก หน้า 1.
- ศรีนวล กลิ่นหอม. 2547. ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.