

เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการสื่อสารด้วยระบบออนไลน์ของบุคลากร
สายสนับสนุนวิชาการกับนักศึกษาระดับชั้นปริญญาตรี กรณีศึกษา:

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

Comparison of the Efficiency of Non-Academic Staff's Online Communication

Services with Respect to Undergraduate Level Case study:

Prince of Songkla University, Hatyai Campus

บรรพต วิรุณราช (Banpot Wiroonratch)¹

อรรถพร หวังพูนทรัพย์ (Attaporn Wangpoonsarp)²

ปฏิพัทธ์ ปลอดทอง (Patiphat Plodthong)³

รพีพรรณ เตชะพัฒนัสกุล (Raepeepun Tachapatanasakul)⁴

^{1,2,3} คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University

⁴ นักวิชาการอิสระ

Independent Scholar

E-mail: banpot@gmail.com¹, attaporn.w@psu.ac.th², patiphat.plo@gmail.com³,

raepeepun.publiclaw@gmail.com⁴

Received: 25 May 2023

Revised: 28 August 2023

Accepted: 21 December 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้วยการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในด้านการบริการต่าง ๆ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรมีจำนวน 20,353 คน โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโรยามาเน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 393 คน วิเคราะห์ข้อมูลสถิติ การทดสอบค่าที (t-test) ด้วยการวิเคราะห์แบบเปรียบเทียบรวมกลุ่ม (Independent Sample t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพที่กลุ่มตัวอย่างได้รับการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์จากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

อยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศแตกต่างกัน การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน และระดับชั้นปีที่ 1 ได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพมากกว่าระดับชั้นปีที่ 3 ส่วนปีอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน และการวิจัยครั้งนี้ มีผลต่อการปรับปรุงการบริการนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการให้บริการสื่อสารออนไลน์, สายสนับสนุนวิชาการ, ระดับปริญญาตรี, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Abstract

The goal of this study was to examine the efficiency of the system of various online communication services offered by non-academic staff at the Prince of Songkla University's Hat Yai Campus. The study was quantitative research. The population was 20,353 undergraduates. Taro Yamane's formula was used for random sampling. The sample size was 393 students. For the analysis of statistical data, t-tests, independent sample t-tests, and F-tests were used. The sample group thought that the efficiency of online communication services was very high. From the hypothesis testing, it was found that undergraduates of different genders had no difference in receiving online services. The first-year students perceived that they received more efficient services than the third-year students. In other years, students found no differences in the online services they received. This research is beneficial for improving student services to be more efficient.

Keywords: Efficiency of online communication services, Non-academic staff, Undergraduate level, Prince of Songkla University

บทนำ

การระบาดของโควิด-19 เมื่อปี พ.ศ. 2563 ที่วิถีปกติใหม่ (New Normal) ซึ่งจำเป็นต้องมีการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ได้เปลี่ยนวิถีการใช้ชีวิตและการทำงานที่ผลักดันให้ต้องมีการพึ่งเทคโนโลยีมากกว่าเดิมเพื่อลดการพบปะ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563) ทำให้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ได้กำหนดนโยบายการปฏิบัติงานจากที่บ้าน หรือ Work From Home ส่งผลให้ไม่ว่าอยู่สถานที่ใดก็สามารถทำงานได้อย่างปกติ รวมถึงด้านการเรียนการสอนสามารถดำเนินการได้โดยผ่านระบบออนไลน์ ดังเช่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้ใช้ระบบออนไลน์ผ่านโปรแกรม ZOOM Meeting, Google Meet และ Microsoft Teams (นิวัติ แก้วประดับ, 2563) ในการจัดการเรียนการสอน การประสานงาน รวมไปถึงการประชุม และอบรมต่าง ๆ

แต่อย่างไรก็ตามตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564 อธิการบดีมีนโยบายให้มีการเรียนการสอนแบบผสม (Hybrid) ผ่านออนไลน์จากแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่ได้กล่าวข้างต้น กับการเข้ามาเรียนในมหาวิทยาลัยร้อยละ 25 ของจำนวนนักศึกษา (จุฬาราช ศตสุข, 2564) และคาดการณ์ว่าอาจดำเนินนโยบายนี้ไปตามหลักการใช้ชีวิตวิถีใหม่ (ไฟโรจน์ เสาแก้ว, 2564) หากแต่พบว่ามีปัญหาจากการใช้ระบบออนไลน์ การดำเนินเอกสารต่าง ๆ ยังคงใช้รูปแบบเดิมที่ไม่ใช่เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ความรวดเร็วในการตอบสนองกรณีเร่งด่วน บุคลากรสายสนับสนุนกับนักศึกษาอาจมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในเรื่องที่นักศึกษากำลังติดต่อ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง รวมถึงอาจทำให้ความต้องการของผู้รับบริการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เป็นต้น (Cook, Heath, & Thompson, 2000)

ดังนั้น เพื่อให้การรับบริการด้วยระบบออนไลน์ของนักศึกษา จากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้วยการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ ทั้งนี้เพื่อเป็นการหาแนวทางปฏิบัติของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการต่อการบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้วยการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในการบริการด้านต่าง ๆ

บททวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการด้วยการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในด้านการบริการต่าง ๆ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบการศึกษา กรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็นหัวข้อ ดังนี้

แนวคิดบุคลากรสายสนับสนุน

บุคลากรสายสนับสนุน อันได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานและลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งเป็นบุคคลที่เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่สามารถแก้ไขปัญหา พัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน ขับเคลื่อนหน่วยงานและองค์กร และยังสามารถวางแผนการปฏิบัติงานให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่อาจจะเกิดขึ้น โดยที่การปฏิบัติงานจะเป็นไปตามขอบเขต ลักษณะบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของงานตามโครงสร้างขององค์กร รวมถึงการแก้ปัญหาและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง (สมศักดิ์ คงเที่ยง, 2542) ตามสัดส่วนงานของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สามารถแบ่งกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนเป็น 32 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 7,806 คน (กองนโยบาย ยุทธศาสตร์และแผน สำนักอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2564) กรอบการประเมินบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการตามแนวคิดของ Smith (1983) กล่าวว่า การประเมิน

ควรเป็นกลไกหนึ่งที่จะช่วยผลักดันพนักงาน-เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเห็นถึงเส้นทางก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามวิชาชีพ

แนวคิดคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการคือความสามารถของการตอบสนองการบริการ คุณภาพการบริการเป็นสิ่งจำเป็นต่อการสร้างความแตกต่าง ผู้ให้บริการจำเป็นต้องเสนอคุณภาพการบริการของตนให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ (ภาวิณี ทองแย้ม, 2560) และประเด็นสำคัญของคุณภาพบริการได้ถูกกล่าวถึงในงานของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) ประกอบด้วย คุณภาพการบริการ, ความเข้าใจหรือรับรู้คุณภาพการบริการและการประเมินคุณภาพ

แนวคิดระบบการสื่อสารออนไลน์

ส่วนประกอบของการสื่อสารประกอบด้วย ผู้ส่งสาร, เนื้อหา, ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร โดยรูปแบบการสื่อสารนั้นแบ่งเป็นการสื่อสารแบบทางเดียวและแบบสองทาง (อภิญญาพัชร กุติยารังสิทธิ, 2563) สำหรับการสื่อสารออนไลน์นั้นเป็นการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนเนื้อหาระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารผ่านเครื่องมือดิจิทัลได้แก่ อีเมล, เว็บไซต์, แชตบอท, โปรแกรมประชุมออนไลน์และ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, YouTube, Line เป็นต้น ประเด็นการสื่อสารออนไลน์มีความสำคัญมากในปัจจุบัน โซพิซา เถลิงเกียรติ และชยาพล ชมชัยยา (2566) ได้ศึกษา ช่องทางการรับรู้ของคนไทยต่อการจัดแสดง Soft Power ของรัฐบาล ในการประชุม APEC 2022 พบว่า YouTube เป็นสื่อออนไลน์ที่สร้างการรับรู้ Soft Power ได้เป็นอันดับ 1 ดีกว่าสื่อทีวีซึ่งเป็นสื่อดั้งเดิมในอันดับ 2

แนวคิดประสิทธิภาพ

ดิน ปรัชญพฤทธิ และไกรยุทธ ชีรตยาสินันท์ (2537) ได้แบ่งมุมมองประสิทธิภาพออกเป็น ต้นทุนค่าใช้จ่าย, ด้านกระบวนการบริหารจัดการ และด้านผลลัพธ์

จิตรกัญญา ปิมปา (2563) ได้วิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) ระดับประสิทธิภาพการให้บริการกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 377 คน จำแนกตามสถานภาพและทำการตอบแบบสอบถาม จากผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา โดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังต่ำสุด เป็นไปดังนี้ ด้านกิจกรรมนักศึกษาและกิจการศิษย์เก่า ด้านวินัยนักศึกษา ด้านบริหารงานทั่วไป ด้านกีฬาและส่งเสริมสุขภาพ และด้านทุนการศึกษา 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษาพบว่า สถานภาพส่วนบุคคลของนักศึกษาต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาแตกต่างกัน สำหรับการบริการผ่านระบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้แก่

บรรพต วิรุณราช อรรถพร หวังพูนทรัพย์ ปฏิพัทธ์ ปลอดทอง และรพีพรรณ เตชะพัฒนสกุล

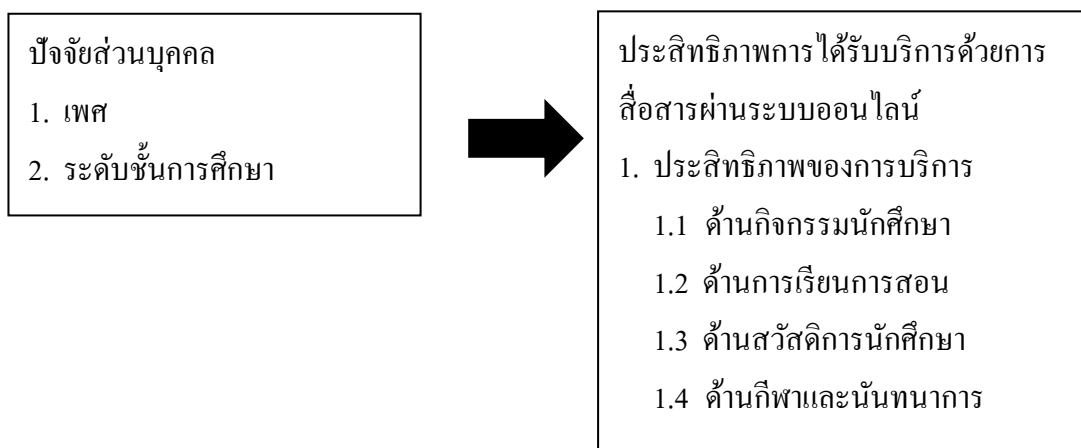
ด้านกิจกรรมนักศึกษา ด้านการเรียนการสอน ด้านสวัสดิการนักศึกษา และด้านกีฬาและนันทนาการ (งาน
กิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2565)

กรอบแนวคิดการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการได้รับบริการ ผ่านระบบออนไลน์จากบุคลากร
สายสนับสนุนจะแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรในการวิจัย

ประชากรที่ใช้สำหรับการศึกษาค้นครั้งนี้คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต
หาดใหญ่ เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และการจัดการ (นิติศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ ศิลปะศาสตร์
วิทยาการจัดการ) กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (แพทยศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ ทันตแพทยศาสตร์ การแพทย์
แผนไทย เกษตรศาสตร์ เทคนิคการแพทย์ สัตวแพทย์) และกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี (วิศวกรรมศาสตร์
วิทยาศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติ อุตสาหกรรมเกษตร วิทยาลัยนานาชาติ) สำหรับจำนวนนักศึกษาประจำปี
พ.ศ. 2564 มีจำนวน 20,353 คน

กลุ่มตัวอย่าง

คำนวณเพื่อหากลุ่มตัวอย่างตามสูตรทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน นิพนธ์ เรืองหิรัญนิช, วรณิ เนียมหอม และสันติ ศรีสวนแดง, 2560) จากประชากร ที่ระดับความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ คือ 393 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistics Packages for the Social Science: SPSS) มาใช้ในการวิเคราะห์และประมวลผลการวิจัยของข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ โดยที่เครื่องมือสำหรับการรวบรวมข้อมูลวิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) เพศ ระดับชั้นที่กำลังศึกษา กลุ่มสาขาที่กำลังศึกษา

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับ (Rating Scale) ด้านประสิทธิภาพของข้อคำถามในการกิจด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกิจกรรมนักศึกษา ด้านการเรียนการสอน ด้านสวัสดิการ และด้านกีฬาและ กิจกรรมนันทนาการ โดยแต่ละด้านจะมีจำนวนทั้งหมด 4 ข้อ ซึ่งจะแบ่งระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับ (Vagias, 2006 อ้างถึงใน พัทธรินทร์ ธนทรัพย์บุรุษโชติ และศศิธร สำราญจิต, 2559) และดำเนินการจัดทำคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ ค่าความเที่ยงตรง และค่าความเชื่อมั่นผ่านเกณฑ์คุณภาพ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแบ่งค่าระดับเป็น 5 ส่วน (Vagias, 2006 อ้างถึงใน พัทธรินทร์ ธนทรัพย์บุรุษโชติ และศศิธร สำราญจิต, 2559)

1-1.80	คือ	น้อยที่สุด
1.81-2.60	คือ	น้อย
2.61-3.40	คือ	ปานกลาง
3.41-4.20	คือ	มาก
4.21-5.00	คือ	มากที่สุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของ ปัจจัยส่วนบุคคลและประสิทธิภาพการได้รับบริการด้วยการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ ด้วยการทดสอบค่าที (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการได้รับบริการช่วงโควิด-19 ผ่านระบบออนไลน์จะแตกต่างกัน

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการให้บริการด้วยการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผู้วิจัยได้ดำเนินการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	90	22.9
	หญิง	303	77.1
ระดับชั้นการศึกษา	ชั้นปีที่ 1	61	15.5
	ชั้นปีที่ 2	148	37.7
	ชั้นปีที่ 3	136	34.6
	ชั้นปีที่ 4	48	12.2

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.1 กำลังศึกษาในชั้นปีที่ 2 สูงสุด คิดเป็นร้อยละ 37.7 และศึกษาในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 45.5

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการด้วยการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของประสิทธิภาพการได้รับบริการด้วยการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

ประสิทธิภาพการได้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การ แปลผล
1. ด้านกิจกรรมนักศึกษา	4.023	0.678	มาก
1.1 การจัดกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ประจำปี และการจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์	4.024	0.722	มาก
1.2 การจัดกิจกรรมพิธีไหว้ครูประจำปี กิจกรรมถวาย พวงมาลาวันมหิดล และวันสถาปนามหาวิทยาลัย	4.021	0.722	มาก
2. ด้านการเรียนการสอน	3.982	0.726	มาก
2.1 การยื่นคำร้องขอต่าง ๆ เช่นคำร้องขอกักตัวสอบ คำร้องขอลงทะเบียนรายวิชาจำกัดจำนวน คำร้อง ลงทะเบียนกรณีพิเศษ คำร้องขอลงทะเบียนหน่วยกิตเกิน/ น้อยกว่ากำหนด เป็นต้น	3.974	0.775	มาก
2.2 การจัดระบบการเตรียมการเรียนการสอนและการ ให้ปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับการเรียน	3.990	0.828	มาก
3. ด้านสวัสดิการนักศึกษา	3.942	0.749	มาก
3.1 การบริการเกี่ยวกับด้านยานพาหนะ เช่น รถบัส รอบมหาวิทยาลัย สถานที่จอดยานพาหนะ	3.822	0.851	มาก
3.2 หอพักนักศึกษาและพื้นที่สาธารณะของ มหาวิทยาลัย (Co-Working Space)	4.053	0.773	มาก
3.3 การรักษาพยาบาล บริการสุขภาพและประกันภัย อุบัติเหตุ	3.949	0.845	มาก
4. ด้านกีฬาและนันทนาการ	3.954	0.730	มาก
4.1 อาคารยิมเนเซียมหรืออาคารกีฬาและนันทนาการ (Sport Complex)	3.931	0.765	มาก
4.2 อาคารศูนย์บริหารร่างกาย (Fitness Center) และ สระว่ายน้ำ	3.977	0.752	มาก

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการได้รับการบริการด้วยการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในแต่ละประเด็นจะเป็นไปดังนี้

1. ด้านกิจกรรมนักศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการได้รับการบริการ การจัดกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ประจำปีและการจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.042$)
2. ด้านการเรียนการสอนพบว่าประสิทธิภาพการได้รับการบริการการจัดระบบการเตรียมการเรียนการสอนและการให้ปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับการเรียนมากที่สุด ($\bar{X} = 3.990$)
3. ด้านสวัสดิการนักศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการได้รับการบริการหอพักนักศึกษาและพื้นที่สาธารณะของมหาวิทยาลัย (Co-Working Space) มากที่สุด ($\bar{X} = 4.053$)
4. ด้านกีฬาและนันทนาการพบว่าประสิทธิภาพการได้รับการบริการอาคารศูนย์บริหารร่างกาย (Fitness Center) และสระว่ายน้ำมากที่สุด ($\bar{X} = 3.977$)

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

สมมติฐาน เพศแตกต่างกันประสิทธิภาพการได้รับการบริการผ่านระบบออนไลน์แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่อประสิทธิภาพของการได้รับการบริการ

ด้าน	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	t-test	P-value
ประสิทธิภาพของการ ได้รับการบริการ	ชาย	90	3.965	0.705	-0.159	0.873
	หญิง	303	3.978	0.671		
1. ด้านกิจกรรมนักศึกษา	ชาย	90	3.983	0.750	-0.609	0.543
	หญิง	303	4.034	0.682		
2. ด้านการเรียนการสอน	ชาย	90	3.987	0.724	0.070	0.944
	หญิง	303	3.981	0.728		
3. ด้านสวัสดิการ นักศึกษา	ชาย	90	3.938	0.761	-0.051	0.960
	หญิง	303	3.943	0.746		
4. ด้านกีฬาและ นันทนาการ	ชาย	90	3.952	0.734	-0.029	0.977
	หญิง	303	3.955	0.730		

จากตารางที่ 3 พบว่า เพศแตกต่างกันการรับบริการทางระบบออนไลน์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน ระดับชั้นที่กำลังศึกษาแตกต่างกันการรับบริการทางระบบออนไลน์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 ผลเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับชั้นปีที่กำลังศึกษาต่อประสิทธิภาพของการได้รับบริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-test	P-value
ประสิทธิภาพของการได้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.532	3	0.844	1.845	0.138
	ภายในกลุ่ม	177.899	389	0.457		
	รวม	180.431	392			
1. ด้านกิจกรรมนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	4.206	3	1.402	2.926	0.034*
	ภายในกลุ่ม	186.363	389	0.479		
	รวม	190.568	392			
2. ด้านการเรียนการสอน	ระหว่างกลุ่ม	1.676	3	0.559	1.061	0.366
	ภายในกลุ่ม	204.479	389	0.527		
	รวม	206.555	392			
3. ด้านสวัสดิการนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3.450	3	1.150	2.067	0.104
	ภายในกลุ่ม	216.369	389	0.556		
	รวม	219.819	392			
4. ด้านกีฬาและนันทนาการ	ระหว่างกลุ่ม	2.293	3	0.764	1.439	0.231
	ภายในกลุ่ม	206.702	389	0.531		
	รวม	208.996	392			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับชั้นที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน ได้รับการบริการทางระบบออนไลน์ ด้านกิจกรรมนักศึกษาแตกต่างกัน โดยที่ระดับชั้นแตกต่างกัน ดังปรากฏในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD หัวข้อประสิทธิภาพของการได้รับบริการด้านกิจกรรมนักศึกษา

ประสิทธิภาพของการ ได้รับบริการ			ชั้นปีที่กำลังศึกษา			
			ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
		\bar{X}	4.185	4.049	3.895	4.098
ด้านกิจกรรมนักศึกษา	ชั้นปีที่ 1	4.185	-	0.195	0.007*	0.514
	ชั้นปีที่ 2	4.049		-	0.154	0.669
	ชั้นปีที่ 3	3.895			-	0.081
	ชั้นปีที่ 4	4.098				-
	(หรือมากกว่า)					

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จากตารางพบว่า นักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 ได้รับการบริการมีประสิทธิภาพดีกว่าระดับชั้นปีที่ 3 ส่วนระดับอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ประสิทธิภาพการรับบริการผ่านระบบออนไลน์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่า นักศึกษาชายกับนักศึกษาหญิง ได้รับการบริการผ่านระบบออนไลน์จากพนักงานฝ่ายสนับสนุนไม่แตกต่างกัน เป็นเพราะในปัจจุบันมีกฎหมายและมีการรณรงค์เรื่องสิทธิของผู้ชายกับผู้หญิงเท่าเทียมกัน (อาจารย์ ถาวรมาศ, 2563) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูณกร เขียวสง่า, อธิธิ คำมี, สุนันทา ทับทิมทอง และสุจิตรา ชูหน้า (2565) พบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการได้รับการโรงอาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สำหรับประสิทธิภาพการรับบริการผ่านระบบออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่า ระดับชั้นปีที่ 1 ได้รับการบริการมากกว่าระดับชั้นปีที่ 3 ส่วนระดับอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน เป็นเพราะว่า ระดับชั้นปีที่ 1 เป็นนักศึกษาใหม่ จะทำให้รับบริการและอธิบายสิ่งต่าง ๆ มากกว่า ระดับชั้นปีที่ 3 เป็นเพราะชั้นปีที่ 2 ใกล้เคียงกับระดับชั้นปีที่ 1 การรับบริการยังคงคืออยู่ และชั้นปีที่ 4 เป็นปีที่ใกล้จบการสอบถามหรือต้องการรับบริการจึงจะมากกว่าปกติ ทำให้บางครั้งคำตอบไม่ถูกใจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ กุลฉัตร กิมซ้าย (2563) ที่พบว่า นักศึกษาทุกชั้นปี มีความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอยู่ในระดับมาก เท่ากันทุกชั้นปี อีกทั้ง การบริการผ่านระบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต

หาคิใหญ่ ได้รับการบริการจากสื่อแตกต่างกันด้วย เพราะเครื่องมือออนไลน์แต่ละตัวมีประสิทธิภาพต่างกัน สอดคล้องกับ เบญญาภา เมฆาวราพร (2565, หน้า 40-55) พบว่า ช่องทางการรับข้อมูลและการสื่อสาร มีระดับการรับรู้ไม่เท่ากัน และเฟสบุ๊กขององค์กรจะสื่อสารได้ดีเป็นอันดับที่ 1

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ อาจจะกำหนดนโยบายกระตุ้นให้กับพนักงานฝ่ายสนับสนุนให้ความสนใจนักศึกษาทุกชั้นปีให้เท่าเทียมกัน และเปิดช่องทางให้นักศึกษามีช่องทางร้องเรียน โดยผู้บริการสามารถเปิดดูได้โดยไม่ต้องรอรายงาน อีกทั้งผู้บริหารควรออกนโยบายนำประเภทสื่อที่มีประสิทธิภาพการสื่อสารสูงสุดมาใช้

2. สำหรับผู้ปฏิบัติงานฝ่ายสนับสนุนและนักศึกษา ควรใช้สื่อที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการติดต่อขอรับบริการ โดยสรุปจากประเภทสื่อที่นักศึกษาใช้ว่าประเภทใดได้รับการตอบรับดีมีประสิทธิภาพ นักศึกษาและบุคลากรฝ่ายสนับสนุนก็ควรจะใช้ประเภทสื่อที่นั้นประจำ

รายการอ้างอิง

- กองนโยบาย ยุทธศาสตร์และแผน สำนักอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2564). *รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานประจำปี พ.ศ. 2563 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- กุลฉัตร กิมซ้าย. (2563). *ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- งานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2565). *คำสั่งมอบหมายงาน*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- จิตรกันยา ปิมปา. (2563). ประสิทธิภาพการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. *Journal of Legal Entity Management and Local Innovation*, 6(6), 213-226.
- จุฬามาศ ศตสุข. (2564). *นโยบายให้มีการเรียนแบบผสม (Hybrid) ผ่านออนไลน์จากแพลตฟอร์มต่าง ๆ*. วันที่ค้นข้อมูล 24 สิงหาคม 2565, เข้าถึงได้จาก <https://reg.psu.ac.th/reg/News/regist-2-3-2564.pdf>
- ฐนกร เจียวสง่า, อธิธิ คำมี, สุนันทา ทับทิมทอง และสุจิตรา ชูหน้า. (2565). ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนพิบูลสงคราม. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 2 สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร* (หน้า 508-515). กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

- ดิน ปรัชญพฤทธ์ และไกรยุทธ ชีตยาสินันท์. (2537). *การประเมินการใช้เวลาของนักบริหารในราชการพลเรือน*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิพนธ์ เรืองหิรัญนิช, วรณี เนียมหอม และสันติ ศรีสวนแดง. (2560). คุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร. *Veridian E-Journal*, 10(2), 2677-2689.
- นิวัติ แก้วประดับ. (2563). *กองบริหารทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*. วันที่ค้นข้อมูล 24 สิงหาคม 2565, เข้าถึงได้จาก http://www.personnel.psu.ac.th/com/com_461.pdf
- เบญญาภา เมฆาราวพร. (2565). ศึกษาแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจ สื่อสังคมออนไลน์ ในการคุ้มครองผู้บริโภคในความเห็นของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค. *วารสารกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์*, 1(2), 40-58.
- พัชรนินทร์ ธนทรัพย์บุรุษิต และศศิธร สำราญจิต. (2559). การวิเคราะห์กระบวนการเก็บข้อมูลด้านวิจัยกรณีศึกษาฯ ทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. *Mahidol R2R e-Journal*, 3(2), 56-69.
- ไพโรจน์ เสาแก้ว. (2564). 15 พฤติกรรม “ชีวิตวิถีใหม่” อยู่ร่วมกับ โควิด-19. กรุงเทพฯ: กองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.).
- ภาวิณี ทองแย้ม. (2560). ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จธุรกิจ. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 18(1), 219-232.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง. (2542). *การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- โสพิษา เถิกเกียรติ และชยาพล ชมชัยยา. (2566). ช่องทางการรับรู้ของคนไทยต่อการจัดแสดง Soft Power ของรัฐบาล ในการประชุม APEC 2022, *วารสารกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์*, 2(1), 15-42.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). *ETDA เหยุมูลค่า e-Commerce ไทย ปี 62 ภาคฟ่ง 4.02 ล้ำล้ำบาท*. วันที่ค้นข้อมูล 24 สิงหาคม 2565, เข้าถึงได้จาก <https://www.etda.or.th/th/https/www-etda-or-th/th/newsevents/pr/Value-of-e-Commerce-Survey-in-Thailand-2019.aspx>
- อภิญญาพัทธ์ กุสิยารังสิทธิ. (2563). สื่อที่ใช้ในการรณรงค์ของภาครัฐเพื่อป้องกันโรคระบาดโควิด-19 ของประเทศไทย. *วารสารเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.พระนคร*, 5(2), 77-86
- อาจารย์ ถาวรมาศ. (2563). *สิทธิสตรีในไทย เปรียบเทียบกับยุโรป*. วันที่ค้นข้อมูล 24 สิงหาคม 2565, เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokbiznews.com/social/869589>
- Cook, C., Heath, F., & Thompson, R. L. (2000). A meta-analysis of response rates in web or internet-based surveys. *Educational and Psychological Measurement*, 60, 821-836.

- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research (SERVQUAL). *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Smith, A. (1983). A conceptual framework for staff evaluation. In *A. Smith, New Directions for Community Colleges (pp.3-18)*. San Francisco: Jossey-Bass.