

ระดับความเห็นของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ ด้านการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

วรกร ชัตติวงศ์*, อรรรณ พงษ์ดี และ ศศิวิมล บุตรสีเขียว

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000

*อีเมลของผู้ประพันธ์บรรณกิจ: wp.khattiwong@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความเห็นของบุคลากร ที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ ด้านการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ศึกษาในประชากร คือ บุคลากรคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 64 คน ประกอบด้วยบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 45 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 19 คน เก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นของบุคลากร ที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ ด้านการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยภาพรวม ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับดี โดยด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านผู้ให้บริการ ($\mu = 4.37, \sigma = 0.70$) รองลงมา คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\mu = 4.16, \sigma = 0.83$) และด้านการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.09, \sigma = 0.88$) พบว่า จุดเด่นด้านผู้ให้บริการ คือ บุคลิกภาพดี การแต่งกายสุภาพ พูดจาสุภาพ และอัธยาศัยดี จุดที่ควรปรับปรุง ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คือ การแสดงป้ายแสดงสถานที่และจุดบริการที่ชัดเจนเหมาะสม และด้านการให้บริการ คือ การดำเนินการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคที่สะดวกรวดเร็ว ทันเวลา

คำสำคัญ: ระดับความเห็น; ธุรการ; การให้บริการ; ผู้ให้บริการ; สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

Personnel Opinion Level Towards Providing Administrative Services Service Aspect Service Provider Side and The Location and Facilities, Faculty of Public Health University of Phayao, Thailand

Woraporn Khattiwong*, Orawan Pongta and Sasivimol Bootsikeaw

School of Public Health, University of Phayao, Phayao 56000, Thailand

*Corresponding author's e-mail: wp.khattiwong@gmail.com

Abstract

This survey research aimed to study the level of personnel's opinion toward three aspects of administrative services; providing, provider and location and facilities in Faculty of Public Health, University of Phayao. The population were 64 personnel in Faculty of Public Health, consisted of 45 academic personnel and 19 support personnel. Data were collected using questionnaire and analyzed by using descriptive statistics; frequency, percentage, mean (μ) and standard deviation (σ). Results showed level of personnel opinions towards 3 aspects of administrative services; providing, provider and location and facilities were in good level. The highest level was at providing aspect. ($\mu = 4.37$, $\sigma = 0.70$), The next were the opinion on location and facilities aspect ($\mu = 4.16$, $\sigma = 0.83$) and the opinion on service aspect, ($\mu = 4.09$, $\sigma = 0.88$). The strengths of the service provider were good personality, polite dressing., speak politely and in a good manner. Areas that should be improved were location and facilities; make service location sign to be clear and service providing; the process of reporting utility repairs that is convenient, fast and timely.

Keywords: Level of opinion; Business; Service; Service provider; Location and facilities

บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ได้แบ่งส่วนงานเพื่อสนับสนุนพันธกิจของคณะกรรมการการอุดมศึกษาโดยมีกลไกการดำเนินการเพื่อสนับสนุนการบริหารของผู้บริหาร และการบริการของนิสิต อาจารย์ บุคลากร ภายในคณะกรรมการการอุดมศึกษาตามโครงสร้างการแบ่งส่วนงานของคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้แบ่งงานออกเป็นดังนี้ สายวิชาการ มีหลักสูตร 8 หลักสูตร 1) หลักสูตรการแพทย์แผนจีนบัณฑิต 2) หลักสูตรการแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต 3) หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการส่งเสริมสุขภาพ 4) หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานามัยชุมชน 5) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานามัยสิ่งแวดล้อม 6) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย 7) หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต 8) หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรดุษฎีบัณฑิต และสายสนับสนุน แบ่งงานออกเป็น 4 งาน ดังนี้ 1) งานบริหารทั่วไป 2) งานวิชาการ 3) งานแผนงาน 4) งานห้องปฏิบัติการ

งานธุรการ เป็นส่วนหนึ่งของงานบริหารงานทั่วไป เป็นงานที่สำคัญที่สนับสนุนการปฏิบัติงานภายในคณะกรรมการการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เป็นงานที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของทั้ง 8 หลักสูตร และ 4 งาน ให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล เป็นงานบริการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารที่ต้องใช้กฎหมายและระเบียบแบบแผนทางราชการประกอบการบริหารงานเป็นอย่างมาก หน่วยงานต้องพร้อมที่จะสามารถดำเนินงานตามจุดมุ่งหมายที่ต้องการ จึงกำหนดขอบข่ายงานครอบคลุมถึงการวางแผนการบริหารงานธุรการและได้ให้บริการข้อมูลข่าวสารของการบริหารจัดการไม่ว่าจะเป็นการรับส่งเอกสาร การตอบโต้เอกสาร ซึ่งเป็นหลักฐานในทางราชการอันจะอำนวยความสะดวกต่อการประสานงาน

งานธุรการ เป็นงานที่ให้บริการต่อบุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ มีหน้าที่ในการประสานงานไปยังหน่วยงานอื่น และรวมถึงหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ตลอดจนให้คำแนะนำให้คำปรึกษากับอาจารย์ บุคลากร และนิสิตนักศึกษา ซึ่งถือเป็นการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนด้านการเรียนการสอนของอาจารย์ และนิสิตนักศึกษา นอกจากนี้งานธุรการยังเป็นการควบคุมตรวจสอบอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกฝ่ายดำเนินไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ดีที่สุด งานธุรการยังเกี่ยวข้องกับการบริหารงานด้านเอกสาร การดูแลด้านเอกสารต่าง ๆ และสนับสนุนงานอื่น ๆ ให้สามารถดำเนินการไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ช่วยให้กิจกรรมของหน่วยงานดำเนินไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน นั้น ๆ งานธุรการเป็นงานบริการที่จะช่วยให้บุคลากรหรือผู้มาติดต่อรับบริการได้รับความสะดวก ช่วยให้งานดำเนินไปด้วยดี และมีความสำคัญต่อหน่วยงาน งานธุรการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกของผู้บริหารเพราะทำหน้าที่เสนอเพื่อสั่งการ ดังนั้นงานธุรการสามารถช่วยให้งานหลักอื่น ๆ ดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย จึงต้องมีการบริหารงานอย่างมีระบบ ซึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากธุรการ งานธุรการที่ดีจะสามารถส่งเสริมสนับสนุนให้งานอื่น ๆ ดำเนินไปได้ด้วยดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ประดิษฐ์ ฮวบเจริญ, 2542) (อ้างถึงใน สุภาพร หาชัยภูมิ, 2562)

จากการปฏิบัติงานธุรการ ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในด้านการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจุบันยังขาดสิ่งที่จำเป็นในการเอื้ออำนวยความสะดวกการให้บริการอาจารย์ บุคลากร ยังไม่ทั่วถึงถึงการเข้าถึงการให้บริการ เช่น สถานที่ การรับ-ส่งหนังสือ เพื่อรอส่งต่อไป - มา ระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก พื้นที่ ที่ใช้สอยจำกัดไม่เป็นสัดส่วนชัดเจน และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ที่ใช้ในการรับ - ส่ง หนังสือ เพื่อใช้สืบค้นข้อมูลระบบงานสารบรรณไม่เพียงพอ ดังนั้น ผู้วิจัยมีความตระหนัก ความเข้าใจ เห็นคุณค่าการประเมินตนเองในการพัฒนางานธุรการ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยพะเยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566-2570 และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา คณะกรรมการการอุดมศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566-2570 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพโปร่งใส และมีธรรมาภิบาล เป้าประสงค์ที่ 5.1 การพัฒนาคุณภาพองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ เป้าประสงค์ที่ 5.2 การบริหารงาน

มีธรรมชาติและความโปร่งใสอย่างยั่งยืน เป้าประสงค์ที่ 5.3 สภาพแวดล้อมของบุคลากรเกื้อหนุนและมีประสิทธิภาพ และเป้าประสงค์ที่ 5.4 บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (แผนยุทธศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566–2570)

จากความสำคัญและเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง ระดับความเห็นของบุคลากร ที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ ด้านการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ว่าผู้รับบริการมีความเห็นอย่างไรบ้างกับการให้บริการงานธุรการ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะนำไปแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ ให้สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความเห็นของบุคลากร ที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ ด้านการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นวิจัยเชิงพรรณนา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย ได้ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผ่าน Website โดยรวบรวมจากผลงานการตีพิมพ์การเผยแพร่ในวารสาร ฐานข้อมูลต่าง ๆ เช่น วารสาร ปชมท. วารสาร Mahidol R2R e-Journal และ Thai Journals Online (Taijo) เป็นต้น การวิจัยในครั้งนี้ได้ผ่านการพิจารณาการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพและวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยพะเยา ตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นมาตรฐานสากล เลขที่โครงการวิจัย UP-HEC 1.2/075/65 ลงวันที่ 4 พฤศจิกายน 2565

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ประกอบด้วยบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 45 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 19 คน รวมทั้งหมด 64 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีขั้นตอนในการพัฒนาดังนี้

1. การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะทั้งแบบสอบถามปลายปิด (Close Ended Question) ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ และคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) ที่ให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ตำแหน่งบริหาร และอายุงาน ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความเห็นของบุคลากร ที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ ในด้านการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งแบบประเมินที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีลักษณะเป็นแบบมาตราประเมินค่า (rating scale) แบ่งระดับตามความเห็นออกเป็น 5 ระดับ ตามหลักทฤษฎีของ ลิเคิร์ท (Likert, 1932 อ้างถึงในสุชาติา แดงอินทวัฒน์, 2566) โดยกำหนดความหมายของระดับความเห็น ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ระดับความเห็นอยู่ในระดับ ดีมาก

ระดับ 4 หมายถึง ระดับความเห็นอยู่ในระดับ ดี

ระดับ 3 หมายถึง ระดับความเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ระดับความเห็นอยู่ในระดับ น้อย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับความเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

การแปลผลของความคิดเห็นพิจารณาจากค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1997 อ้างถึงใน ณัฐปภัสร ธนวิรุฬห์โอหาร และคณะ, 2563) ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการให้ความหมายโดยการให้ค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ดีมาก

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ดี

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปัญหาและข้อเสนอแนะ คำถามปลายเปิด (Open Ended Question) ที่ให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

2. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ วิธีการตรวจสอบเครื่องมือผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สร้างแบบสอบถามตามกรอบข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

2.2 ผู้วิจัยได้นำสอบแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) ความเป็นปรนัย (Objectivity) และการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม เพื่อตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) โดยกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปถือว่ายอมรับได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพบว่า มีค่าระหว่าง 0.67 – 1.00 สอดคล้องกับงานวิจัยของ (จรรยาพร รอบคอบ, 2566)

2.3 นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Coefficient) โดยนำไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่เป็นกลุ่มตัวอย่าง แต่มีความคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย แล้วนำมาวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) โดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่า Cronbach's Alpha ตามแนวทางของ (Cronbach, 1970 อ้างถึงใน สุชาติ ประเสริฐรัฐสินธุ์, 2545) ซึ่ง สุชาติ ประเสริฐรัฐสินธุ์ กล่าวว่า หากแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.70 ขึ้นไป ถือว่ามีความน่าเชื่อถือ นำไปเก็บข้อมูลได้ และจากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค เท่ากับ 0.95 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และชี้แจงวัตถุประสงค์การทำวิจัย แจกแบบสอบถามและดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์ จากนั้นนำมาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) แสดงค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ดังรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ตำแหน่ง และอายุงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง
2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความเห็นของบุคลากร ที่มีต่อการให้บริการงานธุรการด้านการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) นำมาหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำไปเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้เพื่อจัดระดับความเห็น จากนั้นนำเสนอรูปแบบตารางประกอบความเรียง
3. นำผลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 มาวิเคราะห์เนื้อหา จัดหมวดหมู่ แล้วนำเสนอเป็นความเรียง

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง ระดับความเห็นของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ ด้านการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก กรณีศึกษาบุคลากร คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ครั้งนี้ ได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย โดยผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 64 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 อายุ อยู่ระหว่าง 31-45 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ อยู่ระดับปริญญาโท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 48.44 ประเภทบุคลากร ประกอบด้วยสายวิชาการ เป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 70.31 และสายสนับสนุน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 29.69 ตำแหน่งทางบริหาร ประกอบด้วย ผู้บริหารคณะ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.38 ประธานหลักสูตร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 และหัวหน้างาน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 อายุงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 28 คนคิดเป็นร้อยละ 43.75 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 64)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	24	37.50
2) หญิง	40	62.50
รวม	64	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 30 ปี	5	7.81
2) 31 – 45 ปี	48	75.00

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3) 46 – 60 ปี	11	17.19
รวม	64	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ปริญญาตรี	18	28.13
2) ปริญญาโท	31	48.44
3) ปริญญาเอก	15	23.44
รวม	64	100.00
4. ประเภทบุคลากร		
สายวิชาการ	45	70.31
สายสนับสนุน	19	29.69
รวม	64	100.00
5. ตำแหน่ง		
1.) ผู้บริหารคณะ	6	9.38
2) ประธานหลักสูตร	5	7.81
3) หัวหน้างาน	5	7.81
4) บุคลากรทั่วไป	48	75.00
รวม	64	100.00
6. อายุงาน		
1) ต่ำกว่า 5 ปี	11	17.19
2) 5-9 ปี	25	39.06
3) 10 ปี ขึ้นไป	28	43.75
รวม	64	100.00

ตอนที่ 2 ระดับความเห็นของบุคลากร

ผลการวิเคราะห์จำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ ของระดับความเห็นของบุคลากร ที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ ด้านการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มี 3 ด้านดังนี้

1. ด้านการให้บริการ พบว่าระดับความเห็นของบุคลากรต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ระดับดี ค่าเฉลี่ย 4.09 พิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ 2 “ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติตามลำดับ ก่อน-หลัง ให้บริการด้วยความเสมอภาค” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.30 อยู่ในระดับดี ส่วนข้อที่ 5 “การดำเนินการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคที่สะดวกรวดเร็วทันเวลา” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.67 อยู่ในระดับดีเช่นกัน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และระดับความเห็นของบุคลากร เป็นรายชื่อ

ข้อ	ด้านการให้บริการ	ความเห็น ของบุคลากร		ระดับ
		μ	σ	
1.	การติดต่อสื่อสารเข้าถึงได้ง่าย ในการขอใช้บริการ ผ่านช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook อีเมล และเว็บไซต์ เป็นต้น	4.16	0.96	ดี
2.	ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ ก่อน-หลัง ให้บริการด้วยความเสมอภาค	4.30	0.92	ดี
3.	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.06	0.85	ดี
4.	มีระบบการทำงานการให้บริการงานสารบรรณที่ชัดเจน	4.08	0.80	ดี
5.	การดำเนินการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคที่สะดวกรวดเร็ว ทันเวลา	3.67	1.04	ดี
6.	มีระบบการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายการติดตามหนังสือเข้า-ออก ตามคำร้องขอของผู้รับบริการ และติดตามหนังสือราชการ ที่ส่งมาจากหน่วยงานต่าง ๆ	4.17	0.83	ดี
7.	ผลสำเร็จของการให้บริการ ครบถ้วน ถูกต้อง และตรงกับความต้องการ	4.22	0.77	ดี
ค่าเฉลี่ยโดยรวม		4.09	0.88	ดี

2. ด้านผู้ให้บริการ พบว่าระดับความเห็นของบุคลากรต่อผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 พิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ 7 บุคลิกภาพดี การแต่งกายสุภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.67 อยู่ในระดับดีมาก ส่วนข้อที่ 6 “มีความสามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.17 อยู่ในระดับดี ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และระดับความเห็นของบุคลากร เป็นรายชื่อ

ข้อ	ด้านผู้ให้บริการ	ความเห็น ของบุคลากร		ระดับ
		μ	σ	
1.	มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.39	0.73	ดี
2.	มีความรู้ ความเข้าใจ และเชี่ยวชาญในงาน สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.31	0.75	ดี
3.	มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.38	0.72	ดี
4.	ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์	4.30	0.79	ดี

ข้อ	ด้านผู้ให้บริการ	ความเห็น ของบุคลากร		ระดับ
		μ	σ	
5.	การประสานงานและส่งต่อการบริการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ให้งานสำเร็จลุล่วง	4.25	0.73	ดี
6.	มีความสามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	4.17	0.72	ดี
7.	บุคลิกภาพดี การแต่งกายสุภาพ	4.67	0.47	ดีมาก
8.	พูดจาสุภาพ อธิบายดี	4.50	0.69	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม		4.37	0.70	ดี

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าระดับความเห็นของบุคลากรต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 พิจารณารายข้อจะเห็นว่า ข้อที่ 1 “สถานที่ทำงาน และสถานที่บริการสะอาดเป็นระเบียบ” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.38 อยู่ในระดับดี ส่วนข้อที่ 2 “มีป้ายแสดง สถานที่และจุดบริการที่ชัดเจนเหมาะสม” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.88 อยู่ในระดับดี ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และระดับความเห็นของบุคลากร เป็นรายข้อ

ข้อ	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ความเห็น ของบุคลากร		ระดับ
		μ	σ	
1.	สถานที่ทำงานและสถานที่บริการสะอาดเป็นระเบียบ	4.38	0.65	ดี
2.	มีป้ายแสดงสถานที่และจุดบริการที่ชัดเจนเหมาะสม	3.88	0.85	ดี
3.	ช่องทางการรับ-ส่ง หนังสือ ที่ชัดเจน	4.17	0.86	ดี
4.	ผู้เก็บจดหมายไปรษณีย์ให้แต่ละหลักสูตรที่ชัดเจน	4.28	0.86	ดี
5.	มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยอำนวยความสะดวกใน การสืบค้น ตรวจสอบข้อมูลและบริการด้านต่าง ๆ ที่ เกี่ยวกับงานธุรการ	4.09	0.95	ดี
ค่าเฉลี่ยโดยรวม		4.16	0.83	ดี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะผู้วิจัยได้นำผลข้อมูลมาสรุปแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในประเด็นเกี่ยวกับ ความครอบคลุมการจัดทำหนังสือราชการในส่วนของคุณะ ในฐานะงานธุรการการแจ้งผู้รับมารับไปรษณีย์ ควรติดต่อผู้รับโดยตรง หากต้องให้ผู้อื่นมารับแทน ควรได้รับความเห็นชอบจากผู้รับก่อน การจัดให้จัดโต๊ะงานธุรการอยู่แถวหน้าจะได้เข้าถึงง่ายและ

สะดวก การจัดให้มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าในกรณีระบบงานมีการเปลี่ยนแปลง เช่น เส้นทางหนังสือ จัดทำรูปแบบสำเร็จรูปที่เหมาะสมกับผู้ใช้งานทุกคนเพื่อให้เกิดการปรับแก้แบบฟอร์มน้อยลง และสะดวกขึ้น จัดให้มีการแจ้งเตือนข้อมูลงานสารบรรณจากระบบ DMS และสามารถใช้งานเกษียณหนังสือผ่าน มือถือ หรือ iPad จัดระบบการการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์เรื่องเอกสาร ทั้งแบบ Formal และ Informal ให้ชัดเจน จัดทำ Flow chart แสดงลำดับขั้นตอนในการให้บริการ เพื่อติดตามเอกสาร หรือสถานะของเอกสารว่าดำเนินการไปถึงขั้นตอนไหน ขยายงานธุรการไปถึงอาคารใหม่เนื่องจากระยะทางไกล เช่น กระดาษถ่ายเอกสาร ซึ่งมีน้ำหนักพอสมควร ในการถือเดินกลับอาคาร ปรับระบบและจัดผู้ปฏิบัติงานธุรการทดแทนกรณีผู้รับผิดชอบหลักติดภารกิจ ปรับปรุงระบบการให้บริการที่ทันสมัย มีความชัดเจนเพื่อให้เกิดความเข้าใจ เข้าถึงไปในทิศทางเดียวกัน ลดขั้นตอนการเสนอหนังสือให้น้อยลงและสะดวกต่อการปฏิบัติ จัดทำคู่มือ แจ้งขั้นตอน และแจ้งระยะเวลาในการดำเนินงาน และเพิ่มระบบออนไลน์เพื่อตรวจสอบขั้นตอนของเอกสารที่ส่งภายในคณะ ตั้งแต่การเริ่มและส่ง สิ้นสุดกระบวนการของคณะ

3.2 ข้อเสนอแนะด้านผู้ให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรมีข้อเสนอแนะต่อผู้ให้บริการในประเด็นเกี่ยวกับ การจัดให้มีตารางเวลาแสดงเนื้อหา ของงานในแต่ละประเด็นให้ชัดเจน มีการสื่อสารและการให้ข้อมูลสำหรับการประสานงานที่ถูกต้อง เช่น ประเภทของ หนังสือ กรณีผู้รับผิดชอบหลักไม่สามารถปฏิบัติงาน หรือไม่อยู่ ควรมอบหมายให้ผู้อื่นปฏิบัติงานแทน และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ เพื่อง่ายต่อการติดต่อประสานงาน และควรปรับปรุงการให้บริการเนื่องจากผู้ให้บริการอยู่ในสายงาน บริการ ควรปรับปรุงอย่างเท่าเทียมหรือไม่ เพื่อให้เป็นไปตามหน้าที่อย่างมีจิตใจบริการ

3.3 ข้อเสนอแนะด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรมีข้อเสนอแนะต่อการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในประเด็นเกี่ยวกับการ คอมพิวเตอร์กลางสำหรับการสืบค้นเอกสารบันทึกข้อความในแต่ละงาน ผ่านฐานข้อมูลงานสารบรรณ (เฉพาะเอกสาร ขึ้นปกติ หรือ ขออนุมัติทั่วไป) โดยผู้สืบค้นสามารถดาวน์โหลดและดำเนินการต่อไป หากกรณีเอกสารสูญหาย หรือ เอกสารเก่าที่ต้องการสืบค้น การเพิ่มช่องทางการเข้าถึงเอกสาร จัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วนที่ชัดเจน พัฒนาระบบ ระเบียบ และสื่อต่าง ๆ ให้ทันสมัย สามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว เพิ่มช่องทางการติดต่อ เช่น การติดต่อสื่อสาร ผ่านแอปพลิเคชัน Line หรือหรือจัดช่องทางถามตอบ ผ่านเว็บไซต์ของคณะ ควรทำ Flow chart อธิบายช่องทาง และขั้นตอนการติดต่อประสานงาน ควรมีที่นั่งสำหรับการติดต่อสื่อสารเพื่อการรับฟังคำอธิบายจากเจ้าหน้าที่ และมี ป้ายแสดงจุดบริการที่ชัดเจนของแผนกต่าง ๆ อาจทำให้ผู้มาติดต่อมีความชัดเจนและสะดวกยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

การดำเนินการวิจัย เรื่อง ระดับความเห็นของบุคลากร ที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ ด้านการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้วิจัยได้นำ ประเด็นที่สามารถอภิปรายผลของการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. จากการจัดเรียงลำดับความสำคัญความเห็นของบุคลากร ที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ ด้านการ ให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา พบว่า ผลการศึกษาโดยภาพรวม ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับดี โดยด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านผู้ให้บริการ ($\mu = 4.37$, $\sigma = 0.70$) และรายชื่อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด ในเรื่องของบุคลิกภาพดี การแต่งการสุภาพ ค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด ในเรื่องของ มีความสามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ด้านที่ค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\mu = 4.16$, $\sigma = 0.83$) และรายชื่อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด ในเรื่องของสถานที่ทำงานและสถานที่บริการสะอาด

เป็นระเบียบ ค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด ในเรื่องของมีป้ายแสดงสถานที่และจุดบริการที่ชัดเจนเหมาะสม ลำดับสุดท้ายด้านการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.09$, $\sigma = 0.88$) และรายชื่อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด ในเรื่องของให้บริการไม่เลือกปฏิบัติตามลำดับ ก่อน - หลัง ให้บริการด้วยความเสมอภาค ค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด ในเรื่องของการดำเนินการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคที่สะดวกรวดเร็ว ทันเวลา แสดงให้เห็นว่า จุดเด่นด้านผู้ให้บริการคือ บุคลิกภาพดี การแต่งกายสุภาพ และพูดจาสุภาพ อธิบายดี จุดที่ควรปรับปรุง ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คือ การแสดงป้ายแสดงสถานที่และจุดบริการที่ชัดเจนเหมาะสม และด้านการให้บริการ คือ การดำเนินการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคที่สะดวกรวดเร็ว ทันเวลา

สอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุรัชย์ ศรีใส, 2561) ที่ได้ศึกษา เรื่อง การศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการ ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2560 พบว่าการศึกษาสภาพปัญหาทั้ง 3 ด้าน ค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.43 สภาพปัญหาด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ย 4.75 มากที่สุด เต็มใจให้บริการ น้อยที่สุด มีการแจ้ง อัตราค่าบริการตามประกาศมหาวิทยาลัยก่อนให้บริการทุกครั้ง สภาพปัญหาด้านบริการ ค่าเฉลี่ย 4.51 มากที่สุด อัตราค่าบริการตามประกาศมหาวิทยาลัยมีความเหมาะสม น้อยที่สุด มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผลิตสื่ออย่างทั่วถึง สภาพปัญหาด้านสถานที่ ค่าเฉลี่ย 4.04 มากที่สุด สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม น้อยที่สุด สถานที่ให้บริการหาง่าย ไม่ซับซ้อน ส่วนข้อเสนอแนะควรจัดทำป้ายบอกทางจากเคาน์เตอร์บริการยืม-คืนถึง สถานที่ให้บริการ หรือหาเส้นทางที่ง่ายแก่การเข้าถึงสถานที่บริการ และเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์การให้บริการมากกว่านี้

สอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุภาพร หาชัยภูมิ, 2562) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสามารถสรุปความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยตามลำดับ โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากเป็นลำดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมา ได้แก่ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.92$) ด้านผลการให้บริการ ($\bar{X} = 3.88$) อยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณารายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นประสิทธิภาพต่อการบริการที่มีการให้บริการงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเป็นระบบมีความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการตามที่ได้รับมอบหมาย มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง สามารถให้ในการบริการทั้งใน - นอกเวลาทำการปกติ และมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจาก สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศได้พัฒนาการให้บริการ และได้เน้นแนวคิดการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการให้สามารถรับบริการต่างๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียว

2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกับเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลตอบแทน เจ้าหน้าที่มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ปฐกษา ข้อเสนอแนะและช่วยตอบข้อซักถามในการให้บริการด้วยความเต็มใจ มีกิริยา วาจา และการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีการบริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากจัดการและแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวข้องกับฝ่ายงานอื่น และมีโอกาสไปศึกษาดูงานจากภายนอก เพื่อปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับบริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์, Facebook, Line, Application, E-mail เป็นต้น อุปกรณ์เครื่องมือ ที่เพียงพอสำหรับการใช้งาน สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยดี มีฟอร์มต่าง ๆ สำหรับการให้บริการ รองลงมามีขั้นตอนหรือวิธีการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกแสดงให้ผู้รับบริการ และป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ

4. ด้านผลการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการได้รับการบริการข้อมูล ข่าวสารทั้งภายในและภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ และได้รับการบริการที่ประทับใจ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ (อุไรวรรณ สมบัติศิริ, 2557) ที่ได้ศึกษา เรื่อง การศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการ เมื่อพิจารณาเรียงด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบชัดเจน ความรวดเร็วในการให้บริการ สามารถให้คำแนะนำเพื่อสร้างความเข้าใจต่อผู้รับบริการ การให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง ความพึงพอใจการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์และ E-mail มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58, 3.51, 3.57 และ 3.56 ตามลำดับ

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพและเป็นมิตรไมตรี ความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ การให้คำปรึกษามีความแม่นยำและถูกต้อง การประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาด มีความรวดเร็วฉับไว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75, 3.76, 3.63 และ 3.61

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ต่าง ๆ มีความสะอาดและเป็นระเบียบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่ารายด้านมีความสอดคล้องกันทั้ง 3 ด้าน ด้านการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน แต่ในรายข้อ การศึกษาประเด็นสภาพปัญหา ความคิดเห็นของบุคลากร และประเด็นข้อเสนอแนะ พบว่าแตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคล จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 64 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 อายุอยู่ระหว่าง 31-45 ปีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ อยู่ระดับปริญญาโท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 48.44 ประเภทบุคลากร ประกอบด้วยสายวิชาการ เป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 70.31 และสายสนับสนุนจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 29.69 ตำแหน่งทางบริหาร ประกอบด้วย ผู้บริหารคณะ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.38 ประธานหลักสูตร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 และหัวหน้างาน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 อายุงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 28 คนคิดเป็นร้อยละ 43.75

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นของบุคลากร ที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ ด้านการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา พบว่า โดย

ภาพรวม ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับดี โดยด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านผู้ให้บริการ ($\mu = 4.37$, $\sigma = 0.70$) และรายชื่อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด ในเรื่องของบุคลิกภาพดี การแต่งกายสุภาพ ค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด ในเรื่องของมีความสามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ด้านที่ค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\mu = 4.16$, $\sigma = 0.83$) และรายชื่อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด ในเรื่องของสถานที่ทำงานและสถานที่บริการสะอาด เป็นระเบียบ ค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด ในเรื่องของมีป้ายแสดงสถานที่และจุดบริการที่ชัดเจนเหมาะสม ลำดับสุดท้ายด้านการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.09$, $\sigma = 0.88$) และรายชื่อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด ในเรื่องของให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ ก่อน - หลังให้บริการด้วยความเสมอภาค ค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด ในเรื่องของการดำเนินการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคที่สะดวกรวดเร็วทันเวลา แสดงให้เห็นว่า จุดเด่นด้านผู้ให้บริการคือ บุคลิกภาพดี การแต่งกายสุภาพ และพูดจาสุภาพ อธิบายดี จุดที่ควรปรับปรุง ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คือ การแสดงป้ายแสดงสถานที่และจุดบริการที่ชัดเจนเหมาะสม และด้านการให้บริการ คือ การดำเนินการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคที่สะดวกรวดเร็วทันเวลา

3. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ สรุปทั้ง 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการให้บริการ พบว่าบุคลากรต้องการให้อำนวยความสะดวก เรื่องการนำจ่ายไปรษณีย์ถึงมือผู้รับ และจัดระบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดส่งเอกสาร แจ้งสถานะของหนังสือในระบบให้ชัดเจนเป็นขั้นตอน เพื่อติดตามหนังสือได้ทันเวลา 2) ด้านผู้ให้บริการ พบว่าบุคลากรต้องการให้จัดทำตารางแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานในกรณีที่ผู้รับผิดชอบหลักไม่มาปฏิบัติงาน ต้องมีผู้ปฏิบัติงานแทนระบุให้ชัดเจน และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าบุคลากรต้องการสถานที่ให้เป็นสัดส่วนที่ชัดเจน พัฒนาระบบ ระเบียบและสื่อต่าง ๆ ให้ทันสมัย สามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว เพิ่มช่องทางในการติดต่อ เช่น การติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน Line หรือหรือจัดช่องทางถามตอบ ผ่านเว็บไซต์ของคณะ ควรทำ Flow chart อธิบายช่องทางและขั้นตอนการติดต่อประสานงาน ควรมีที่นั่งสำหรับการติดต่อสื่อสารเพื่อการรับฟังคำอธิบายจากเจ้าหน้าที่ และมีป้ายแสดงจุดบริการที่ชัดเจนของแผนกต่าง ๆ อาจทำให้ผู้มาติดต่อมีความชัดเจนและสะดวกยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านการให้บริการ ปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องการติดต่อประสานงานแจ้งผู้มารับไปรษณีย์โดยตรง หากไม่สามารถมารับด้วยตนเอง ให้มอบตัวแทนมารับแทน จัดทำ Flow chart ลำดับขั้นตอนในการให้บริการ ระบบการติดตามเอกสาร และสื่อสารประชาสัมพันธ์แจ้งให้บุคลากรเข้าไปดูในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ UP-DMS และ Line Notify ระบบการแจ้งเตือนหนังสือการติดตามหนังสืออย่างสม่ำเสมอ และให้ถือเป็นแนวปฏิบัติ

2. ด้านผู้ให้บริการ ปรับปรุงและพัฒนา จัดทำ Flow chart ตารางเวลาในการปฏิบัติงานการรับ - ส่งหนังสือราชการ ประเภทหนังสือภายในและภายนอก การบริการรับ - ส่งไปรษณีย์ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในคณะรับทราบอย่างทั่วถึง และจัดระบบการแจ้งเตือนในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการไม่อยู่จะมีบุคลากรที่ได้รับมอบหมายมาปฏิบัติงานแทน

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ปรับปรุงและพัฒนาโดยจัดคอมพิวเตอร์ส่วนกลางไว้สำหรับให้บุคลากรสืบค้นเอกสารบันทึกข้อความในแต่ละงานผ่านฐานข้อมูลงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ UP-DMS เพื่อดาวน์โหลดและดำเนินการต่าง ๆ จัดตั้งกลุ่ม Line หรือแอปพลิเคชัน เพื่อใช้ถาม - ตอบ ปัญหาเกี่ยวกับงานธุรการเพื่อเพิ่มช่องทางในการเข้าถึง จัดทำ Flow chart ขั้นตอนเส้นทางเดินหนังสือราชการ เพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานธุรการกับบุคลากรภายในคณะ และจัดทำป้ายแสดงจุดบริการที่ชัดเจนของแต่ละงานแต่ละฝ่าย เพื่อให้ผู้มาติดต่อมีความสะดวกในการเข้าถึง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อทราบความเห็นของบุคลากร ที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ ประเด็นต่าง ๆ ที่ได้จากผลการทำวิจัย ซึ่งจะใช้เป็นปัจจัยนำเข้าสำหรับการปรับปรุงให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรเป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and development) เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการงานธุรการที่ชัดเจน สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัย เรื่อง ระดับความเห็นของบุคลากร ที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ ด้านการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (PHUPR2R 10/2565) ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจวบ แหลมหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปฏิพัทธ์ วงศ์เรือง และผู้ช่วยศาสตราจารย์ นัฐพล ปันสกุล และขอขอบคุณอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ดร.ศศิวิมล บุตรสีเขียว รวมถึงบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนทุกคนที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานธุรการ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้

บรรณานุกรม

- คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา. (2565). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา คณะสาธารณสุขศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566–2570* (หน้า 41-42). พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา.
- จรรยาพร รอบคอบ. (2566). ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดีกลุ่มสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. *วารสารวิชาการ ปชมท*, 12(2), 81-94.
- ณัฐปักษ์ ธนวิรุฬห์โอฬาร, นิภาพรณ ฤทธิรอด, พชรินทร์ อ้วนไทร และ สุดถนอม กมลเลิศ. (2563). การประเมินสมรรถนะหลักและความต้องการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ งานบริการพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *Journal of Modern Learning Development*, 5(5), 56-66.
- ประดิษฐ์ ฮวบเจริญ. (2542). *การจัดและการบริหารงานธุรการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มหาวิทยาลัยพะเยา. (2565). *แผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยพะเยา ระยะ 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 - 2570)*. พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา.
- สุชาติ ประเสริฐรัฐสินธุ์. (2545). *การใช้สถิติในการวิจัยอย่างถูกต้องและได้มาตรฐานสากล* (หน้า 1-352). กรุงเทพฯ: บริษัท เฟื่องฟ้าพรินติ้ง จำกัด.
- สุภาพร หาชัยภูมิ. (2562). *ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการสำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุรัชย์ ศรีใส. (2561). การศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการ ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษาสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2560. *วารสารวิชาการ ปชมท*, 7(1), 47-53.
- สุชาดา แดงอินทวัฒน์. (2566). การพัฒนาระบบการจองห้องออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. *วารสารวิชาการ ปชมท*, 12(3), 31-44.

อุไรวรรณ สมบัติศิริ. (2557). การศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.