



แนวทางการยกระดับการให้บริการงานสารบรรณ ของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สู่ความเป็นเลิศ

*Guidelines for enhancement of excellence document work service
of Finance and Procurement Division*

นางสาวภัทรลดา วรพันธ์
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง แนวทางการยกระดับการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์สู่ความเป็นเลิศ
*(Guidelines for enhancement of excellence document work service
of Finance and Procurement Division)*

ชื่อผู้เขียน นางสาวภัทรลดา วรพันธ์

ปี พ.ศ. 2563

ที่ปรึกษา ศาสตราจารย์ ดร.วิสาชา ภูจินดา

.....

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานสารบรรณ รวมถึงวิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนากระบวนการทำงาน และเสนอแนวทางการยกระดับการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการลงภาคสนามเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling random) จำนวน 180 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ ข้าราชการบำนาญ พนักงานสถาบัน ลูกจ้างชั่วคราวเงินรายได้ พนักงานคณะ/ลูกจ้างคณะ ข้าราชการบำนาญเกษียณอายุราชการ พนักงานบริษัท ผู้ประกอบการร้านค้า และอาชีพอื่นๆ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความถี่ (Frequency) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (Independent Samples T-test) ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม (One way ANOVA) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป (Correlation Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.70 กึ่งหนึ่งเป็นพนักงานสถาบัน คิดเป็นร้อยละ 50.00 เกินกว่ากึ่งหนึ่งจบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.00 และกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุดอยู่ในระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 36.70 มีอายุการทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.90 กลุ่มงานที่มีผู้รับบริการบ่อยที่สุดคือ กลุ่มงานการเงิน

และกลุ่มตัวอย่างใช้บริการมากที่สุดเป็นประจำทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 35.00 ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เป็นผลมาจากการได้รับบริการจาก บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีความเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม มีความเอาใจใส่รวมถึงการแสดงออก ถึงความเต็มใจในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านสภาพแวดล้อมใน การบริการ ปัจจัยด้านความคาดหวัง ผู้รับบริการมีความคาดหวังจากการได้รับบริการอยู่ในระดับสูงสุด คือ ในด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ รองลงมาคือ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ทั้งนี้เป็นผลมา จากความต้องการใช้บริการที่มีสถานที่ให้บริการสะอาด น่าใช้บริการ มีบรรยากาศที่ดี มีที่พักระหว่าง รอรับบริการ และภายในสำนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งช่องว่างในการพัฒนากระบวนการ ทำงาน ได้แก่ การบริการด้านแบบฟอร์มในการให้บริการที่ทันสมัย รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ ที่สะดวกและรวดเร็ว และผู้รับบริการได้รับการบริการเสร็จตามกรอบเวลา ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ และช่องว่างในการพัฒนากระบวนการทำงาน รวมถึงการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของการยกระดับให้บริการ สามารถนำเสนอ แนวทางการยกระดับการบริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ ได้แก่ ส่งเสริมให้บุคลากร เข้ารับการประชุม/อบรม เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและเพิ่มคุณภาพการให้บริการอย่าง สม่าเสมอ การพัฒนาภายในหน่วยงานให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น (Modern office style) เช่น ปรับปรุงเก้าอี้สำหรับนั่งรอ ให้มีความนุ่มสบาย ช่วยให้ผู้รับบริการนั่งแล้วสบาย ไม่รู้สึกถึงการรอคอยที่ ยาวนาน การส่งเสริมและพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงสร้างความ เข้าใจในการปฏิบัติงาน โดยการจัดทำ Infographic เกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงาน ส่งเสริมและ พัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการที่ทันสมัย โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ สื่อสาร เช่น การนำ Application LINE มาใช้ในการติดต่อกับผู้รับบริการ การจัดทำปฏิทินออนไลน์ รวมถึงแจ้งเตือนกำหนดการในช่วงใกล้สิ้นปีงบประมาณ

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการยกระดับการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์สู่ความเป็นเลิศ (Guidelines for enhancement of excellence document work service of Finance and Procurement Division) สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือในด้านข้อมูล การให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น รวมถึงความช่วยเหลือในด้านต่างๆ และกำลังใจจากบุคคลหลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ศาสตราจารย์วิชา ภูจินดา ซึ่งเป็นที่ปรึกษางานวิจัยฉบับนี้ ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าและภารกิจอันมากมาย โดยการให้คำแนะนำแก่ผู้วิจัยได้มีมุมมองแนวคิดที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น รวมทั้งช่วยตรวจสอบงานวิจัยในทุกขั้นตอน จนสามารถจัดทำงานวิจัยเล่มนี้สำเร็จลุล่วงอย่างครบถ้วนสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรกองคลังและพัสดุ สำนักงานอธิการบดี ที่ให้การสนับสนุนให้การช่วยเหลือ รวมถึงเป็นพลังใจที่ดีให้กับผู้วิจัยมาโดยตลอด และผู้รับบริการที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา คุณป้า คุณลุง พี่สาว และน้องสาว ที่มีส่วนช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุน กระตุ้นเตือนให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนเป็นแรงใจที่สำคัญยิ่งของผู้วิจัยตลอดมา จนทำให้การวิจัยครั้งนี้ประสบความสำเร็จได้ตามที่ตั้งใจไว้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งในความกรุณาที่ได้รับจากทุกท่านที่กล่าวมาข้างต้น จึงขออาราธนาคุณพระศรีรัตนตรัย พระสยามเทวาธิราชช่วยดลบันดาลให้ทุกท่านที่กล่าวมาจงประสบแต่ความสุข ความเจริญสืบไปด้วยเทอญ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้รับทุนรางวัลคันทวีในวิทยาการการเขียนเอกสารวิชาการ จากสำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยขอขอบคุณ สำนักวิจัยที่ให้การสนับสนุนทุนในการวิจัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ภัทรลดา วรพันธ์

ธันวาคม 2563

สารบัญ

บทคัดย่อ.....	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญ	1
คำถามการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
1. ข้อมูลเกี่ยวกับงานสารบรรณ	8
1.1 ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ	8
1.1.1 ความหมายและสำคัญด้านงานสารบรรณของหน่วยงานภาครัฐ.....	8
1.1.2 ประโยชน์ของงานสารบรรณ	10
1.2 กระบวนการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.....	11
1.2.1 วิวัฒนาการของงานสารบรรณ กองคลังและพัสดุ สำนักงานอธิการบดี	11
1.2.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ	13
1.2.3 กระบวนการทำงาน (work flow)ด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ.....	16

2. หลักการแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	17
2.1 หลักการการบริการ	17
2.1.1 ความหมายและความสำคัญของการบริการที่ดี	17
2.1.2 กลยุทธ์การบริการ	18
2.1.3 หลักการบริการ Service mild สู่การบริการที่เป็นเลิศ	19
2.1.4 กระบวนการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ 7Ps	21
2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	23
2.2.1 ทฤษฎีความคาดหวังในการบริการ	23
2.2.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพของโรเจอร์ส Carl Rogers	26
2.2.3 ปัจจัยทางการจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค	28
2.2.4 แนวคิดด้านพฤติกรรมผู้บริโภค	29
2.3 กลยุทธ์การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis)	31
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
3.1 การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	33
3.2 การศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการ	35
3.3 การศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศ	36
3.4 การศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังในการบริการ	39
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	40
3.1 ขั้นตอนการวิจัย	40
3.2 กรอบแนวคิดการวิจัย	41
3.3 สมมติฐานการวิจัย	43
3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	43

3.4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
3.4.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	45
3.5 เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
3.6 วิธีตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล	49
3.5.1 ทดสอบค่าคะแนนความตรง	49
3.5.2 ทดสอบหาค่าความเที่ยง.....	50
3.7 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล	51
บทที่ 4_ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
4.1 ความคิดเห็นต่อการยกระดับการให้บริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุของผู้ปฏิบัติงาน .53	
4.1.1 ความคาดหวังต่อการรับบริการงานสารบรรณ	53
4.1.2 การปรับปรุงงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ	53
4.1.3 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	54
4.2 ความคิดเห็นต่อการยกระดับการให้บริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุของผู้รับบริการ .55	
ส่วนที่1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านงานสารบรรณของ กองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.....	55
4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านงานสารบรรณของ กองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	55
4.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านงานสารบรรณของ กองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เกี่ยวกับข้อมูลด้านความถี่ในการรับบริการ.....	59
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	63
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับคะแนนความคาดหวังในการปฏิบัติงานในการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	65

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนาและแนวทางยกระดับการให้บริการ	
ด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	71
4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อการยกระดับการให้บริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ..	72
4.3.1 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	72
สมมติฐานที่ 1 : เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังต่อการรับบริการด้านงานสารบรรณ	
ที่แตกต่างกัน.....	72
สมมติฐานที่ 2 : ประเภทของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังต่อการรับบริการ	
ด้านงานสารบรรณที่แตกต่างกัน.....	73
สมมติฐานที่ 3 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังต่อการรับบริการ	
ด้านงานสารบรรณที่แตกต่างกัน.....	74
สมมติฐานที่ 4 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังต่อการรับบริการ	
ด้านงานสารบรรณที่แตกต่างกัน.....	75
สมมติฐานที่ 5 : อายุการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังต่อการรับบริการ	
ด้านงานสารบรรณที่แตกต่างกัน.....	76
สมมติฐานที่ 6 : ความพึงพอใจ มีผลต่อความคาดหวังต่อการรับบริการด้านงานสารบรรณ	77
4.3.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	78
4.4 แนวทางการยกระดับการให้บริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ	
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	79
4.4.1 ปัจจัยที่มีผลและช่องว่างในการพัฒนาด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ	
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.....	79
4.3.2 แนวทางการยกระดับการให้บริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ	
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.....	79

บทที่ 5	82
สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ	82
5.1 สรุปและอภิปรายผล.....	83
5.1.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ	83
5.1.2 ช่องว่างในการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ	85
5.1.3 แนวทางการยกระดับการบริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ.....	86
5.2 ข้อเสนอแนะ	87
5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	87
5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ.....	88
5.2.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต.....	88
บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก ก : แบบสอบถาม.....	87
ภาคผนวก ข : แบบสัมภาษณ์	87
ภาคผนวก ค : ตารางปฏิบัติการ.....	87
ภาคผนวก ง : คะแนนประเมินความเที่ยงตรง (IOC).....	88
ภาคผนวก จ : ตารางถอดสัมภาษณ์.....	87
ภาคผนวก ฉ : แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล	96

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1 กระบวนการรับ-ส่งหนังสือราชการ ของกองคลังและพัสดุ ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	13
ตารางที่ 2.2 แสดงกระบวนการทำงาน (work flow) ด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ	16
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละ จำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ ด้านเพศ	55
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละ จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ	56
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละ จำแนกตามข้อมูลระดับการศึกษา	57
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละ จำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ ด้านตำแหน่งงาน	57
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และร้อยละ จำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ ด้านอายุการทำงาน	58
ตารางที่ 4.6 จำนวนความความถี่ในการรับบริการ จำแนกตามกลุ่มงานที่ให้บริการ	59
ตารางที่ 4.7 จำนวนความความถี่ในการรับบริการ	60
ตารางที่ 4.8 จำนวน และร้อยละ ภาพรวมความพึงพอใจในการบริการงานสารบรรณ	60
ตารางที่ 4.9 จำนวน และร้อยละของปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานสารบรรณ	61
ตารางที่ 4.10 จำนวน และร้อยละของปัจจัยที่ควรปรับปรุงด้านงานสารบรรณ	62
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสารบรรณ	63
ตารางที่ 4.12 ภาพรวมระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสารบรรณของ กองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.....	64
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนนความคาดหวัง ในการปฏิบัติงานในการ ให้บริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุจำแนกตามด้านกระบวนการและขั้นตอน การให้บริการงานสารบรรณ	65
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานในการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของ กองคลังและพัสดุ จำแนกตามด้านการให้บริการของบุคลากร	66

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ ของกองคลังและพัสดุ จำแนกตามด้านความสะอาดในการให้บริการ	67
ตารางที่ 4.16 ระดับคะแนนความคาดหวังในการปฏิบัติงานในการให้บริการด้านงานสารบรรณ ของกองคลังและพัสดุ จำแนกตามด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ	68
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและระดับคะแนนความคาดหวังในการปฏิบัติงานต่อการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.....	69
ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ.....	71
ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ความแตกต่าง จำแนกตามเพศ	72
ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์ความแตกต่าง จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ	73
ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างการบริการงานสารบรรณ จำแนกตามระดับการศึกษา	74
ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างการบริการงานสารบรรณ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	75
ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างการบริการงานสารบรรณ จำแนกตามอายุการทำงาน	76
ตารางที่ 4.24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังต่อการรับบริการ งานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ	77
ตารางที่ 4.25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	78
ตารางที่ 4.26 TOWS matrix วิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคของการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	80

สารบัญรูปภาพ

หน้า

รูปภาพที่ 2.1 แสดงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ	23
รูปภาพที่ 2.2 แสดงลำดับความต้องการตามทฤษฎีของ Maslow.....	29
รูปภาพที่ 2.3 แสดงพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค โดยอาศัยทฤษฎีทางจิตวิทยามาประยุกต์ใช้ทางการตลาด	30
รูปภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	42

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

ในสังคมยุคปัจจุบันนี้นับได้ว่าการสื่อสารเป็นเรื่องที่สำคัญเป็นอย่างยิ่ง เป็นยุคที่ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างอิสระและเท่าเทียมกัน มีฐานข้อมูลที่กว้างใหญ่มากขึ้น (Big data) มีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี การสื่อสารที่รวดเร็วและทันสมัย ปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ได้นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้นเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแต่การพัฒนาทางเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเพียงอย่างเดียวยังไม่เพียงพอ การปฏิบัติงานยังต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเป็นระบบ รวดเร็ว ถูกต้องรวมถึงมีความชำนาญในงานนั้นๆ ดังนั้น ทรัพยากรบุคคล จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานมีคุณภาพ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และด้วยเหตุผลที่ว่า ยุคการสื่อสารแบบไร้พรมแดน มีการนำทรัพยากรสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น บุคลากรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพ มีความมุ่งมั่นทำงานอย่างเต็มศักยภาพ รวมถึงยกระดับคุณภาพการบริการ มีจรรยาบรรณต่อหน่วยงานจรรยาบรรณต่อตนเอง เช่น มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีการพัฒนาตนเอง มีคุณธรรม จริยธรรม รวมถึงการมีจรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ โดยการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ และใช้กิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยน การแสดงออกถึงความเอาใจใส่ เต็มใจบริการ และดำเนินการเรื่องต่างๆ ด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ตั้งขึ้นจากราชดำริของพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดล-อตุลยเดช รัชกาลที่ 9 โดยก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2509 ปัจจุบันประกอบด้วย 11 คณะ และอีก 1 วิทยาลัย สถาบันเล็งเห็นความสำคัญของฐานะทางการเงิน เพื่อสนับสนุนงานด้านการคลังของสถาบัน มีหน้าที่หลักในการบริหารงานการเงินการคลังของสถาบัน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ และก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด รวมถึงนำเสนอข้อมูลด้านการคลัง เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจของผู้บริหารสถาบันจึงได้ยกระดับ งานคลัง เมื่อปี พ.ศ. 2509 งานคลังเป็นหน่วยงานหนึ่งในความรับผิดชอบของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี (ตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี ลงวันที่ 5 กรกฎาคม 2514) ต่อมาปี พ.ศ. 2533 งานคลัง ได้เปลี่ยนฐานะเป็นฝ่ายคลัง (ตามคำสั่ง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ 464/2553 ลงวันที่ 27 กันยายน 2533 เรื่อง การแบ่งหน่วยงานภายในกองกลางสำนักงานอธิการบดี) ฝ่ายคลัง ได้แยกงานออกมาจากความ

รับผิดชอบของกองกลาง โดยมีฐานะเป็นหน่วยงานหนึ่งในสำนักงานอธิการบดี และมีหัวหน้าฝ่ายคลังทำหน้าที่หัวหน้าหน่วยงานตามกฎหมาย กฎ ระเบียบของทางราชการ และตามที่ได้รับมอบหมายจากอธิการบดี โดยมีรองอธิการบดีฝ่ายบริหารเป็นผู้มีอำนาจ กำกับดูแลการปฏิบัติงานของฝ่ายคลัง (ตามคำสั่ง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ 464/2534 ลงวันที่ 10 กันยายน 2534 เรื่อง แยกงานฝ่ายคลังออกจากกองกลาง) ปี พ.ศ. 2546 ฝ่ายคลัง ได้เปลี่ยนสถานภาพเป็นส่วนการคลังและพัสดุ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่ากอง สังกัดสำนักงานอธิการบดี ตามประกาศ สภาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี (ประกาศ ณ วันที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2546) โดยแบ่งโครงสร้างออกเป็น 7 งาน ได้แก่ งานการเงิน งานบัญชี งานเงินงบประมาณ งานเงินนอกงบประมาณ งานเงินกองทุน งานพัสดุ งานบริหารและธุรการ

ปีพ.ศ. 2551-ปัจจุบัน ส่วนการคลังและพัสดุ ได้เปลี่ยนเป็นกองคลังและพัสดุ (FINANCE AND PROCUREMENT DIVISION) (ตามประกาศสภาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประกาศ ณ วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2551) โดยแบ่งส่วนราชการภายใน เป็น 7 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานการเงิน กลุ่มงานบัญชี กลุ่มงานเงินงบประมาณ กลุ่มงานเงินรายได้ กลุ่มงานเงินทุน กลุ่มงานพัสดุ กลุ่มงานบริหารและธุรการ มีวิสัยทัศน์ คือ “ มุ่งมั่นจัดการการคลังด้วยหลักธรรมาภิบาล สนองตอบภารกิจของสถาบัน ” ปัจจุบันมีบุคลากรปฏิบัติงาน จำนวน 39 คน ประกอบด้วย นักวิชาการเงินและบัญชี 29 คน นักวิชาการพัสดุ 6 คน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 2 คน และพนักงานสถานที่ 2 คน ด้วยหน้าที่และภารกิจหลักของกองคลังและพัสดุจึงทำให้มีการติดต่อกับผู้รับบริการเป็นประจำทุกวัน ซึ่งผู้รับบริการมีทั้งบุคคลภายในสถาบัน และบุคคลภายนอกสถาบัน ดังนั้นเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด และทราบถึงพฤติกรรมของผู้รับบริการ ความคาดหวังเพื่อพยากรณ์ความต้องการและคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ทำให้สามารถกำหนดแนวทางการให้บริการที่เป็นเลิศ

ในด้านการเงิน การคลัง ความถูกต้องของงานเป็นเรื่องสำคัญมาก การปฏิบัติงานต้องเป็นตามระเบียบ/ข้อบังคับ เป็นไปตามระเบียบมาตรฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นเพื่อเป็นการลดความผิดพลาดของงาน และเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจที่ตรงกันในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นไปในทิศทางเดียวกันมีความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน เมื่อมีการปรับเปลี่ยนหน้าที่ของบุคลากร หรือบรรจบุคลากรใหม่ การมีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นลายลักษณ์จึงเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงาน ดังนั้น งานสารบรรณจึงมีความสำคัญ เพราะงานสารบรรณ คือ งานบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา

การยืม จนถึงการทำลาย งานสารบรรณ นับได้ว่าเป็นประตูแรกของการสื่อสารอย่างหนึ่งจากผู้ส่งสารถึงผู้รับสาร มีจุดประสงค์เพื่อให้เข้าใจถูกต้อง ตรงกัน ตรงประเด็น หากผู้รับสารมีความเข้าใจที่คาดเคลื่อน ไม่ตรงประเด็น ทำให้การปฏิบัติงานไม่สามารถบรรลุตามประสงค์

งานสารบรรณที่ดี มีประโยชน์หลายประการดังต่อไปนี้ ประการที่ 1 ทำให้สื่อความหมายได้ตรงประเด็น ช่วยในการปฏิบัติงานรวดเร็ว มีความคล่องแคล่วว่องไว ประการที่ 2 ช่วยให้การประสานงานระหว่างหน่วยงานดำเนินไปด้วยความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ประการที่ 3 กรณีหนังสือโต้ตอบที่ใช้เป็นประจำ ข้อความซ้ำๆกันควรพิมพ์แบบฟอร์มไว้เป็นแบบตามมาตรฐานที่กำหนดเพื่อประหยัดเวลาในการดำเนินการและได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ประการที่ 4 สามารถปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันหรือมีมาตรฐานเดียวกัน ประการที่ 5 ช่วยให้อ่านตอบสนองต่อผู้รับบริการโดยเร็วตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้ กรณีให้บริการ และประการสุดท้าย คือ การจัดเก็บเข้าที่ เป็นระเบียบเรียบร้อย ทำรหัสหมวดหมู่ สะดวกแก่การค้นหา

ด้วยหน้าที่และภารกิจหลักของกองคลังและพัสดุ จึงทำให้มีการติดต่อ ประสานงานกับผู้รับบริการเป็นประจำทุกวัน ซึ่งผู้รับบริการมีทั้งบุคคลภายในสถาบัน และบุคคลภายนอกสถาบัน จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาหาแนวทางยกระดับการให้บริการเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ การบริการสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากล เหตุผลอีกประการในด้านของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงาน เพราะเป็นการสะท้อนการปฏิบัติงาน ว่าผู้รับบริการรู้สึกอย่างไร ในฐานะผู้ให้บริการสิ่งสะท้อนจากผู้รับบริการสำคัญมาก เมื่อเราทราบความต้องการของผู้รับบริการแล้วสามารถนำข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ มาใช้แก้ปัญหาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และทำให้รู้ถึงศักยภาพของตนเอง จุดเด่น จุดด้อย และค้นหาแนวทางการพัฒนาอย่างเหมาะสม ทราบถึงพฤติกรรมของผู้รับบริการ ความคาดหวัง เพื่อพยากรณ์ความต้องการ และคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ทำให้สามารถกำหนดแนวทางการให้บริการที่เป็นเลิศ จากเหตุผลดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการงานสารบรรณ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางการยกระดับการให้บริการงานสารบรรณ และเพื่อสนับสนุนนโยบายสถาบัน สู่การเป็นสากลก้าวไปสู่ World Class University ที่มีมาตรฐานสากล จึงมุ่งเน้นกระบวนการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศ

คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยใดที่มีผลต่อการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
สู่ความเป็นเลิศ
2. อะไรคือสิ่งที่ต้องพัฒนาในบริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์สู่ความเป็นเลิศ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒน-
บริหารศาสตร์สู่ความเป็นเลิศ
2. เพื่อวิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนาบริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒน-
บริหารศาสตร์สู่ความเป็นเลิศ
3. เพื่อเสนอแนวทางการยกระดับการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒน-
บริหารศาสตร์สู่ความเป็นเลิศ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ
2. ได้ทราบช่องว่างในการพัฒนาบริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ และนำข้อมูลมาปรับปรุง
พัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อการบริการที่ดียิ่งขึ้น
3. สามารถนำแนวทางการยกระดับการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ ใช้คาดการณ์ความ
ต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ทำให้สามารถกำหนดแนวทางการให้บริการ
ที่เป็นเลิศ
4. งานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ มีการบริการที่เป็นเลิศ และผู้รับบริการพึงพอใจในการบริการ

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัย เรื่อง แนวทางการยกระดับการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์สู่ความเป็นเลิศ
2. ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ที่ใช้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ
 - 2.1) บุคคลภายนอกสถาบันเช่น ผู้ติดต่อขอเบิกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ข้าราชการบำนาญ ข้าราชการบำนาญเกษียณอายุราชการ พนักงานบริษัท ผู้ประกอบการร้านค้า เป็นต้น
 - 2.2) บุคลากรภายในสถาบัน เช่น ข้าราชการ พนักงานสถาบัน เจ้าหน้าที่คณะ/สำนัก เจ้าหน้าที่ประจำกอง/ศูนย์ต่างๆ
 - 2.3) บุคลากรภายในกองคลังและพัสดุ
3. เนื้อหาการวิจัย เน้นการศึกษาด้านต่างๆ ดังนี้
 - 3.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ เช่น ความซับซ้อน ยุ่งยาก
 - 3.2 ด้านบุคลิกภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้ ทักษะ ทศนคติ เต็มใจบริการจรรยาบรรณ
 - 3.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น อาคาร สถานที่บรรยากาศในการทำงาน
 - 3.4 ด้านความสะอาดในการบริการ เช่น ระยะเวลาการบริการ ช่องทางการให้บริการ
4. ระยะเวลาในการวิจัยตั้งแต่เดือน พฤษภาคม 2563 ถึงเดือน พฤศจิกายน 2563 (7 เดือน)

นิยามศัพท์เฉพาะ

แนวทางการยกระดับการให้บริการ หมายถึง แนวทางหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศ ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ ด้านบุคลิกภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสะอาดในการบริการ

งานสารบรรณ หมายถึง การบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่ การคิด ร่าง เขียน อ่าน แต่ง พิมพ์ จัดทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตาม และทำลาย ทั้งนี้ ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย(ที่มา : ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526)

การบริการงานสารบรรณ หมายถึงการบริการเกี่ยวกับงานเอกสารหนังสือราชการ รวมถึงแบบฟอร์มที่ใช้ในการบริการ เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

จรรยาบรรณ หมายถึง ข้อควรปฏิบัติในการปฏิบัติงาน แนวปฏิบัติในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยหลักความถูกต้อง เป็นธรรม แสดงออกถึงความเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ และใช้กิริยาจาที่สุภาพ อ่อนโยน ดำเนินเรื่องต่างๆโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การพัฒนามนุษย์ในระดับปัจเจกบุคคล (Individual Level) และการพัฒนามนุษย์ในระดับองค์กร (Organization Level) การพัฒนาเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ (Learning) ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ประสบการณ์ใหม่ๆ (Experiences) เป็นการเพิ่มศักยภาพของบุคคล ให้เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานตามที่ต้องการ มีค่าเท่ากับความสำเร็จขององค์กรเป็นจริง (ที่มา : ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี (2559,19)

พฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกของมนุษย์ในด้านต่าง สาเหตุของการแสดงออกเหล่านั้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ให้บริการ สามารถอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลผู้มาติดต่อรับบริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประกอบด้วย บุคลากรภายในสถาบัน (คณะ/สำนัก กอง ศูนย์ต่างๆ) และ บุคคลภายนอก (ข้าราชการบำนาญ บริษัท ร้านค้า)

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในขณะนั้น ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ แสดงออกถึงความเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ และใช้กิริยาจาที่สุภาพ อ่อนโยน ดำเนินเรื่องโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

บุคลากร หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน ปราศจากอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ เพิ่มพูนความรู้เพื่อให้การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

ช่องว่างในการพัฒนา หมายถึง ปัจจัยหรือแนวทางในการพัฒนาบริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ เป็นข้อมูลที่สามารถนำมาปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อการบริการที่ดียิ่งขึ้น

ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ หมายถึง ปัจจัย หรือ สิ่งจูงใจที่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการให้เกิดความรู้สึทั้งในทางบวกและในทาง

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง แนวทางการยกระดับการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์สู่ความเป็นเลิศ มุ่งเน้นการศึกษาแนวทางหรือช่องว่างในการพัฒนาทางด้านการให้บริการงานสารบรรณ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการบริการ และสามารถนำข้อมูลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง จึงทำการศึกษา 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ ด้านบุคลิกภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสะดวกในการบริการ ดังนั้น งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงแบ่งออกเป็น 3 แนวทาง ได้แก่ การศึกษาความพึงพอใจ แนวทางการพัฒนาการให้บริการ การยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงาน สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับงานสารบรรณ

1.1 ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ

1.1.1 ความหมายและสำคัญด้านงานสารบรรณของหน่วยงานภาครัฐ

1.1.2 ประโยชน์ของงานสารบรรณ

1.2 กระบวนการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1.2.1 วิวัฒนาการของงานสารบรรณ กองคลังและพัสดุ สำนักงานอธิการบดี

1.2.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ

1.2.3 กระบวนการทำงาน (work flow)ด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ

2. หลักการแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 หลักการการบริการ

2.1.1 ความหมายและความสำคัญของการบริการที่ดี

2.1.2 กลยุทธ์การบริการ

2.1.3 หลักการ Service Mind สู่การบริการที่เป็นเลิศ

2.1.4 กระบวนการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ 7Ps

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ทฤษฎีความคาดหวังในการบริการ

2.2.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพของโรเจอร์ส Carl Rogers

2.2.3 ปัจจัยทางการจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

2.2.4 แนวคิดด้านพฤติกรรมผู้บริโภค

2.3 กลยุทธ์การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis)

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3.2 การศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

3.3 การศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศ

3.4 การศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังในการบริการ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับงานสารบรรณ

1.1 ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ

1.1.1 ความหมายและสำคัญต่องานสารบรรณของหน่วยงานภาครัฐ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ฉบับ 2 พ.ศ. 2526 ได้ให้ความหมายของคำว่า งานสารบรรณ หมายความว่า งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำการรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย โดยจำแนกหนังสือราชการเป็น 6 ชนิด ดังต่อไปนี้

1. หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการหรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

2. หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีการน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

3. หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปเป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา หนังสือประทับตราให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการและระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่ การขอรายละเอียดเพิ่มเติม การส่ง

สำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญหรือการเงิน การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินงานไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ การเตือนเรื่องที่ดีาง เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่งให้ใช้หนังสือราชการ โดยใช้กระดาศตราครุฑ

4. หนังสือสั่งการ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ หนังสือสั่งการมี 3 ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ

4.1 คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้กระดาศตราครุฑ

4.2 ระเบียบ คือบรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระดาศตราครุฑ

4.3 ข้อบังคับ คือบรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาศตราครุฑ

5. หนังสือประชาสัมพันธ์ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ หนังสือประชาสัมพันธ์มี 3 ชนิด ได้แก่ ประกาศ แถลงการณ์และข่าว

5.1 ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบหรือแนะแนวทางปฏิบัติ ใช้กระดาศตราครุฑ

5.2 แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการหรือเหตุการณ์ หรือในกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระดาศตราครุฑ

5.3 ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้นนอกจากที่กล่าวแล้วข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการและส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี 4 ชนิด คือ หนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึก และหนังสืออื่น

นภลัย สุวรรณธาดา (2551) ได้อธิบายความหมายของงานสารบรรณ ไว้ว่า หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่ การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย มีกระบวนการเริ่มตั้งแต่การคิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จัดจำ ทำสำเนา ส่ง รับ บันทึก จดรายงาน การประชุม สรุป ย่อ เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตามและทำลาย

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2556) กล่าวว่า เอกสาร หมายถึง รูปแบบใดๆในการเก็บหรือบันทึก ข้อมูลซึ่งสามารถนำมาตีความหมาย ใช้อ้างอิงและตัดสินใจ เอกสารอาจเป็นสิ่งที่สัมผัสได้ เช่น แบบฟอร์ม จดหมายโต้ตอบ รายงานหนังสือ และแบบที่สัมผัสไม่ได้ เช่น เสียงพูด หรือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ

จากความหมายของงานสารบรรณ ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า งานสารบรรณ หมายความว่า งานที่เกี่ยวกับงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่กระบวนการคิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จัดจำ สำเนา ส่ง รับ บันทึก สรุป ไปจนถึงการทำลายซึ่งอาจเป็นสิ่งที่สัมผัสได้ เช่น แบบฟอร์ม รายงานหนังสือและสัมผัสไม่ได้ เช่น เสียงพูด สื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ

1.1.2 ประโยชน์ของงานสารบรรณ

งานสารบรรณมีความสำคัญอย่างยิ่ง ถือว่าเป็นประตูแรกของการสื่อสารจากผู้ส่งสารถึงผู้รับสาร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจที่ถูกต้อง ตรงกันในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน ดังนั้นเพื่อเป็นการลดความผิดพลาดของงาน ลดความคาดเคลื่อนของงาน และเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การมีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นลายลักษณ์จึงเป็นสิ่งจำเป็น และมีส่วนช่วยในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หากจะกล่าวถึงประโยชน์งานสารบรรณ มีหลายประการดังต่อไปนี้ ประการที่ 1 ทำให้สื่อความหมายได้ตรงประเด็น ช่วยในการปฏิบัติงานรวดเร็ว มีความคล่องแคล่วว่องไว ประการที่ 2 ช่วยให้การประสานงานระหว่างหน่วยงานดำเนินไปด้วยความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ประการที่ 3 กรณีหนังสือโต้ตอบที่ใช้เป็นประจำ ข้อความซ้ำๆกันควรพิมพ์แบบฟอร์มไว้เป็นแบบตามมาตรฐานที่กำหนดเพื่อประหยัดเวลาในการดำเนินการและได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ประการที่ 4 สามารถปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันหรือมีมาตรฐานเดียวกัน ประการที่ 5 ช่วยให้สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการโดยเร็วตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้ ประการสุดท้าย คือ การจัดเก็บเข้าที่ เป็นระเบียบเรียบร้อย ทำรหัสหมวดหมู่ สะดวกแก่การค้นหา

1.2 กระบวนการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1.2.1 วิวัฒนาการของงานสารบรรณ กองคลังและพัสดุ สำนักงานอธิการบดี

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้เล็งเห็นความสำคัญของงานด้านการบริหารจัดการงานสารบรรณ ให้ความสำคัญกับนโยบาย การลดปริมาณเอกสาร ลดปริมาณขยะ ทรัพยากร และลดระยะเวลาในการดำเนินการ ดังนั้น สถาบันจึงมีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น

กองคลังและพัสดุ ในฐานะหน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ขานรับนโยบายของสถาบัน Wisdom of Change จึงได้มีการปรับปรุงแนวปฏิบัติงานด้านสารบรรณจากเดิม คือ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องลงทะเบียนหนังสือ/เอกสาร ด้วยลายมือในสมุดคุมทะเบียนหนังสือ (Manual) เปลี่ยนเป็นการลงทะเบียนในฐานข้อมูลสำเร็จรูป Microsoft Access ด้วยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทำให้การปฏิบัติงานสะดวกมากยิ่งขึ้น แต่ยังมีข้อจำกัดเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการ กล่าวคือ เจ้าของเรื่องไม่สามารถติดตามเอกสารได้ด้วยตนเองว่าเอกสารหรือหนังสือที่จัดส่งถึงขั้นตอนไหนและใครเป็นผู้ดำเนินการ ดังนั้นเพื่อเป็นการลดช่องว่างในการปฏิบัติงานในปีพุทธศักราช 2552 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน สถาบันจึงได้มีนโยบายนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านงานเอกสาร โดยนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Documents) มาใช้ในงานปฏิบัติงาน ช่วยให้สามารถลดปริมาณเอกสาร ลดปริมาณการใช้กระดาษภายในสำนักงาน ลดระยะเวลาการดำเนินการ ลดงบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากร และยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Documents) ที่สถาบันนำมาใช้นับว่ามีความปลอดภัยและประสิทธิภาพในการบริหารงานเอกสารได้เป็นอย่างดี มีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

1. มีการกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งานเฉพาะบุคคล มีการ Log in เพื่อเข้าใช้งาน
2. ผู้ใช้งานสามารถบันทึกข้อมูลรายละเอียด ได้แก่
 - a. ชื่อเรื่อง
 - b. เลขที่หนังสือ
 - c. ลงวันที่ หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
 - d. ผู้รับ การปฏิบัติงาน รายละเอียดหนังสือ
 - e. สิ่งที่ส่งมาด้วย แนบไฟล์เอกสารที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

3. ผู้ใช้งานสามารถระบุ ชั้นความลับ (ลับ ลับมาก ลับที่สุด) รวมถึง สามารถระบุระดับความเร่งด่วนของหนังสือ/เอกสาร (ด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด)
4. ระบบมีการออกเลขที่หนังสืออัตโนมัติ โดยหน่วยงานสามารถจำแนกทะเบียนเอกสารได้ตามประเภทการใช้งาน ซึ่งทะเบียนเอกสารสามารถจำแนกได้ดังนี้
 - a. ทะเบียนรับหนังสือคณะ/สำนัก
 - b. ทะเบียนรับหนังสือจัดซื้อ
 - c. ทะเบียนรับหนังสือเงินทุน
 - d. ทะเบียนรับหนังสือภาคพิเศษ
 - e. ทะเบียนรับหนังสือภายนอก
 - f. ทะเบียนส่งหนังสือคณะ/สำนัก
 - g. ทะเบียนส่งหนังสือจัดซื้อ
 - h. ทะเบียนส่งหนังสือภาคพิเศษ
 - i. ทะเบียนส่งหนังสือภายนอก
5. ผู้ใช้งานสามารถสแกนไฟล์เอกสาร เพิ่มเติมได้ตลอดการดำเนินการเอกสาร จนกว่าจะระบุการสิ้นสุดดำเนินการของเอกสาร นอกจากนี้ระบบได้ทำการบันทึกวันเวลาและผู้ที่ทำการสแกนเอกสารเพิ่มโดยอัตโนมัติ
6. ผู้ใช้งานสามารถติดตามเอกสาร/หนังสือได้ตลอดเวลา ช่วยให้สามารถติดตามหนังสือ/เอกสารได้ว่าอยู่ในขั้นตอนใด ใครเป็นผู้ดำเนินการ รวมถึงตรวจสอบคำสั่งการ หรือข้อสังเกตจากผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอำนาจลงนาม สั่งการในเรื่องนั้นๆ
7. สามารถค้นหาหนังสือ/เอกสาร ด้วยโหมดการค้นหา โดยกำหนดรายละเอียด เช่น เลขที่หนังสือ ลงวันที่ วันที่ลงรับ เลขที่รับ ชื่อเรื่อง เจ้าของเรื่อง เป็นต้น
8. ผู้ใช้งานสามารถเรียกดูรายงานทะเบียนหนังสือรับ ทะเบียนหนังสือส่ง และสามารถพิมพ์รายงานทะเบียนเอกสารผ่านเครื่องปริ้นเตอร์ได้

1.2.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ

การปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ กระบวนการรับ-ส่งหนังสือราชการจากหน่วยงานอื่นๆ ภายในสถาบัน มีหลักการในการปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบและข้อบังคับ ดังนั้นเพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดจึงได้มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) มาใช้และมีตัวชี้วัดที่สำคัญคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งกระบวนการรับ-ส่งหนังสือราชการเป็นภาระงานในความรับผิดชอบของกลุ่มงานบริหารและธุรการ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 กระบวนการรับ-ส่งหนังสือราชการ ของกองคลังและพัสดุ ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)

ชื่อกระบวนการทำงาน	กระบวนการรับ-ส่งหนังสือราชการจากหน่วยงานอื่นๆ ภายในสถาบัน ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) กองคลังและพัสดุ				
หน่วยงาน	กองคลังและพัสดุ สำนักงานอธิการบดี	กลุ่มงาน	บริหารและธุรการ		
คำอธิบายขั้นตอนการทำงาน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม หรือ ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง	เอกสารอ้างอิง (รหัสเอกสาร)	ตัวชี้วัดที่สำคัญ (หน่วยวัด)	
เริ่ม					
1. <u>รับ</u> หนังสือ จากหน่วยงานอื่นๆภายในสถาบัน	กลุ่มงานบริหารและธุรการ		เลขทะเบียนส่งหนังสือจากหน่วยงานอื่นๆ	5 นาที/หน่วยงาน	
2. <u>ตรวจสอบ</u> ความถูกต้อง ครบถ้วนของหนังสือ ให้ตรงกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งอ่าน วิเคราะห์เอกสาร และคัดแยกตามแหล่งเงิน ☐ กรณี <u>ไม่ถูกต้อง</u> ให้ดำเนินการส่งกลับไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง (ตามข้อ 3)	กลุ่มงานบริหารและธุรการ	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)	-เลขทะเบียนส่งหนังสือจากหน่วยงานอื่นๆ -ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	3 นาที/เรื่อง	

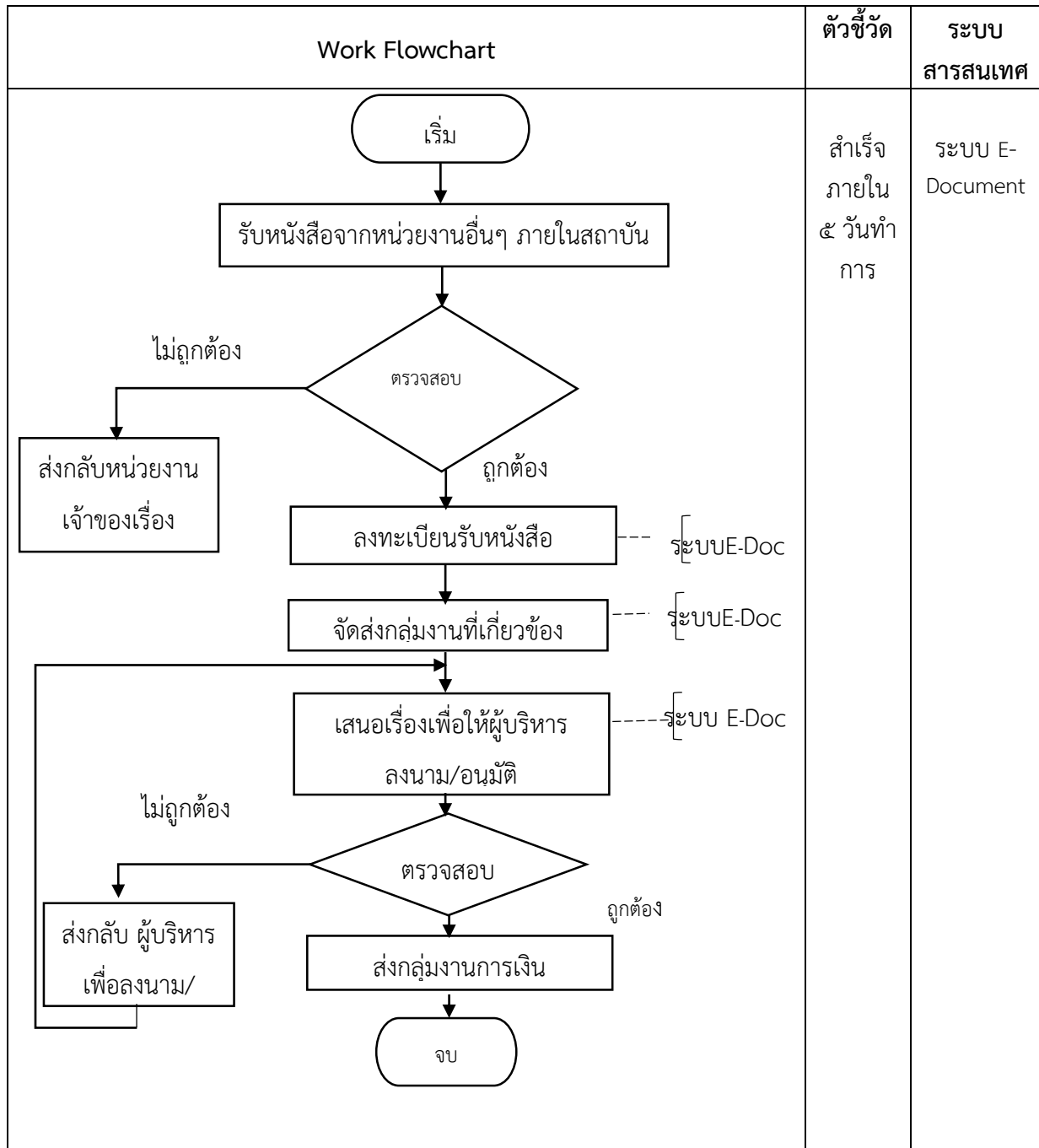
ชื่อกระบวนการทำงาน	กระบวนการรับ-ส่งหนังสือราชการจากหน่วยงานอื่นๆ ภายในสถาบัน ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) กองคลังและพัสดุ				
หน่วยงาน	กองคลังและพัสดุ สำนักงานอธิการบดี	กลุ่มงาน	บริหารและธุรการ		
คำอธิบายขั้นตอนการทำงาน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม หรือ ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง	เอกสารอ้างอิง (รหัสเอกสาร)	ตัวชี้วัดที่สำคัญ (หน่วยวัด)	
☐ กรณี ถูกต้อง ให้ดำเนินการ (ตามข้อ 4)			(E-Document)		
3. <u>ส่งกลับ</u> หนังสือ ที่ไม่ถูกต้องกลับไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อทำการแก้ไข	-กลุ่มงานบริหารและธุรการ -หน่วยงานเจ้าของเรื่อง		-เลขทะเบียนส่งหนังสือจากหน่วยงานอื่นๆ	ภายใน 1 วัน หลังจากได้รับเอกสาร	
4. <u>ลงทะเบียนรับ</u> หนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)	กลุ่มงานบริหารและธุรการ	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)	เลขทะเบียนรับหนังสือ	30 วินาที/ เรื่อง	
5. <u>ส่ง</u> ที่ลงทะเบียนรับเรียบร้อยแล้วให้กลุ่มงานภายในเพื่อดำเนินการ โดยจำแนก ตามแหล่งเงินที่เกี่ยวข้อง	-กลุ่มงานบริหารและธุรการ -กลุ่มงาน จร, งป, กท	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)	เลขทะเบียนรับหนังสือ (ตามข้อ 4)	3 นาที/เรื่อง	
6. <u>ส่ง</u> หนังสือราชการที่ ผู้อำนวยการกองคลังและพัสดุ ลงนามแล้ว เสนอต่อผู้บริหารตามลำดับชั้น	- กลุ่มงานบริหารและธุรการ	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	เลขทะเบียนส่งหนังสือ	20 นาที /หลังจากผู้อำนวยการกองฯ	

ชื่อกระบวนการทำงาน	กระบวนการรับ-ส่งหนังสือราชการจากหน่วยงานอื่นๆ ภายในสถาบัน ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) กองคลังและพัสดุ			
หน่วยงาน	กองคลังและพัสดุ สำนักงานอธิการบดี	กลุ่มงาน	บริหารและธุรการ	
คำอธิบายขั้นตอนการทำงาน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม หรือ ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง	เอกสารอ้างอิง (รหัสเอกสาร)	ตัวชี้วัดที่สำคัญ (หน่วยวัด)
		(E-Document)		ลงนามเรียบร้อยแล้ว
7. <u>ตรวจสอบ</u> ความถูกต้อง / ครบถ้วน การลงนาม ☐ ผู้บริหาร ไม่ลงนาม/ไม่อนุมัติ ให้ดำเนินการตามข้อ 8 ☐ ผู้บริหาร อนุมัติ ให้ดำเนินการตามข้อ 9	- กลุ่มงานบริหารและธุรการ - เลขานุการผู้บริหาร	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)	เลขทะเบียนรับ/ส่งหนังสือ	5 นาที/เรื่อง
8. <u>ส่งกลับ</u> หนังสือ เพื่อเสนอผู้บริหารลงนาม	- กลุ่มงานบริหารและธุรการ	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)	เลขทะเบียนรับหนังสือ (ตามข้อ 4)	3 นาที/เรื่อง
9. <u>ลงทะเบียนรับ-ส่ง</u> หนังสือ (เลขเดิม) พร้อมส่งให้กลุ่มงานการเงิน	-กลุ่มงานบริหารและธุรการ -กลุ่มงานการเงิน	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)	เลขทะเบียนรับหนังสือ (ตามข้อ 4)	3 นาที/เรื่อง
จบ				

ที่มา : จัดทำโดยผู้วิจัย

1.2.3 กระบวนการทำงาน (work flow) ด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ

ตารางที่ 2.2 แสดงกระบวนการทำงาน (work flow) ด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ



2.หลักการแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 หลักการการบริการ

2.1.1 ความหมายและความสำคัญของการบริการที่ดี

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

การบริการ หมายถึง กิจกรรม กระบวนการ หรือการดำเนินการใดๆที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ และ/หรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่มีความหมายตรงกับคำว่า Service (รวีวรรณ โรยรุ่งเรือง,2551:3)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ,2549 :12)

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการหรือการดำเนินการใดๆที่บุคคลหรือองค์กรได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ หรือตอบสนองต่อความต้องการให้กับบุคคลอื่นๆ ทั้งในรูปแบบของสินค้าที่มีตัวตนทางธุรกิจและไม่มีตัวตน ซึ่งงานบริการมีลักษณะพิเศษหลายประการ พิษณุ จงสถิตวัฒนา,2548:130-131 ได้อธิบายเกี่ยวกับงานบริการ ว่างานบริการมีลักษณะพิเศษ 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ไม่สามารถสัมผัสได้ (Intangibility) การบริการไม่สามารถเห็นเป็นรูปธรรม ดังนั้น ผู้รับบริการจึงต้องตรวจสอบความน่าเชื่อถือ และคุณภาพของบริการจากหลักฐานอื่นๆ เพื่อลดความเสี่ยงจากความไม่แน่นอน
2. ไม่สามารถแยก (Inseparability) บริการจะถูกใช้หมดทันที ไม่สามารถเก็บไว้ใช้ในโอกาสต่อไป ปฏิกริยาและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ จะเป็นลักษณะพิเศษของการบริการ
3. ความแปรผัน (Variability) การบริการมีความผันแปรสูง ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ เวลา และสถานที่ให้บริการ
4. ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perishability) การบริการที่ไม่ได้ถูกใช้ ไม่สามารถเก็บรักษาได้ ถ้าไม่มีผู้มาใช้บริการ ถ้าไม่ขายก็จะหมดไป เก็บรักษาไม่ได้

2.1.2 กลยุทธ์การบริการ

พิษณุ จงสถิตวัฒนา, 2548:131-134 ได้อธิบายเกี่ยวกับการบริการที่ดี ไว้ว่าการบริการที่ดีต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการตามที่คาดหวังไว้ ถ้าได้รับการดูแล เอาใจใส่ ต่ำกว่าที่คาดหวัง ผู้รับบริการอาจจะมีความรู้สึกไม่ดีต่อสถานบริการนั้น ในทางตรงข้าม หากผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีหรือดีกว่าที่คาดหวังไว้จะเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

1. การเสนอบริการที่แตกต่าง การบริการที่แตกต่าง อาจเกิดจาก ระบบเทคโนโลยี บุคคล เช่น การนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อความเร็วและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. ความรวดเร็ว ในยุคปัจจุบัน ข้อมูลข่าวสารแบบไร้ขีดจำกัด เรียกว่า โลกไร้พรมแดน การรับรู้ข้อมูลเป็นไปด้วยความเร็ว ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้รับบริการที่มีความต้องการที่รวดเร็ว ถูกต้อง การดำเนินการสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ภายในเวลาที่กำหนด
3. ความสะดวกสบาย สะดวกในการค้นหา ไม่ซับซ้อน
4. การสื่อสารกับลูกค้า การสื่อสารอย่างสม่ำเสมอกับลูกค้า ช่วยให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและสร้างโอกาสในการใช้บริการ
5. การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจบริการ การสร้างพันธมิตรเพื่อเพิ่มช่องทางการบริการ เข้าถึงได้ตามความสะดวกของลูกค้า
6. กลยุทธ์การแบ่งส่วนตลาด มีความสำคัญมากในตลาดธุรกิจบริการ เพราะความสัมพันธ์พิเศษ และระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เช่น ลูกค้าที่ใช้บริการภัตตาคารหรูพร้อมจ่ายในราคาสูงนอกจากจะมีความต้องการอาหารที่พิเศษแล้ว ยังต้องการการบริการที่เป็นเลิศรวมถึงบรรยากาศภายในที่มีระดับ
7. การสร้างความตื่นเต้น การสร้างความตื่นเต้นและความยิ่งใหญ่อย่างอลังการของสถานบริการ สร้างความน่าสนใจให้กับลูกค้าเป้าหมายที่อยากมาใช้บริการ

กล่าวโดยสรุปคือ การบริการนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งโดยเฉพาะหน่วยงานหรือองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการ การบริการที่ดีต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ ทั้งนี้ผู้รับบริการจะพึงพอใจในบริการหรือไม่ อาจขึ้นกับความคาดหวังในคุณภาพการบริการ หากสามารถตอบสนองความต้องการตามที่คาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการบริการ กล่าวคือ ผู้รับบริการเกิดความสะดวกสบาย และความประทับใจ ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีจิตบริการ Service Mind

2.1.3 หลักการบริการ Service mild สู่การบริการที่เป็นเลิศ

S = Smiling & Sympathy หมายถึง การยิ้มแย้ม แจ่มใส การเอาใจเขามาใส่ใจเรา

E= Early Response หมายถึง การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R= Respectful หมายถึง การแสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

V= Voluntariness Manner หมายถึง ให้บริการด้วยความเต็มใจ

I = Image Enhancing หมายถึง ภาพลักษณ์

C= Courtesy หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน

E= Enthusiam หมายถึง ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ บุคลากรจะต้องมี Knowledge Observe Enthusiasm Manner Creative Emotional control

ศิริวรรณ เสรีรัตน์,ศุภร เสรีรัตน์,ปณิศา มีจินดา และอรทัย เลิศวรรณวิทย์,2550 ได้อธิบายเกี่ยวกับระบบความเป็นเลิศทางการแข่งขันที่มีประสิทธิผล (Effective Competitive Intelligence System (CIS)) มีขั้นตอนหลัก 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. กำหนดระบบ (Setting up the system) เป็นการกำหนดข้อมูลที่สำคัญและที่สำคัญของการแข่งขันประเภทต่างๆที่สำคัญ กำหนดแหล่งข้อมูลที่ดีที่สุด กำหนดบุคคลที่จะจัดการระบบและการให้บริการ
2. การรวบรวมข้อมูล (Collecting the data) ข้อมูลจะมีการรวบรวมอย่างต่อเนื่องจากภาคสนาม เช่น ลูกค้า ช่องทางการจัดจำหน่าย การวิจัยการตลาด เทคนิคการรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้
 - 2.1 การได้ข้อมูลจากการสรรหาพนักงานขายของคู่แข่ง
 - 2.2 การได้ข้อมูลจากบุคคลซึ่งทำธุรกิจกับคู่แข่ง
 - 2.3 การได้ข้อมูลจากวัสดุสิ่งพิมพ์ เอกสารชุมชน
 - 2.4 การได้ข้อมูลโดยการสังเกตคู่แข่งหรือกลยุทธ์ที่คู่แข่งใช้

3. การประเมินผลและการวิเคราะห์ (Evaluating and analyzing the data) จากข้อมูลสิ่งพิมพ์ เช่น บทความ สิ่งพิมพ์ของรัฐบาลและเอกชน บริษัทที่ต้องพัฒนาวิธีการให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับคู่แข่งที่จำเป็นอย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ขัดต่อกฎหมายหรือจริยธรรม ข้อมูลจะต้องตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ความเที่ยงตรง (Validity) การตีความ (Interpreted) และการจัดระเบียบ (Organized) ด้วยวิธีที่เหมาะสม
4. การแยกแยะและการโต้ตอบ (Disseminating and responding) ข้อมูลที่สำคัญจะถูกส่งไปยังผู้ตัดสินใจที่เกี่ยวข้อง

ฟิลิธีร์ พิพัฒน์โกคากุล (2563) กล่าวถึง ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการสร้างบริการที่เป็นเลิศ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของธุรกิจบริการ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ พนักงาน (Staff) โปรแกรมซอฟต์แวร์ (Software) มาตรฐานการทำงาน (Standard) วัฒนธรรมการบริการ (Service Culture)

1. พนักงาน (Staff) ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของทั้ง 4 ข้อ เพราะพนักงานเป็นผู้มีคุณค่าที่สุดในธุรกิจบริการเป็นผู้สร้างมูลค่าเพิ่มต่างๆ ในธุรกิจ ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติเข้ามาทำงานฝึกฝน และพัฒนาในความรับผิดชอบในงานที่สูงขึ้น

2. โปรแกรมซอฟต์แวร์ (Software) เป็นเครื่องมือที่ใช้ช่วยในการทำงานของพนักงาน เช่น ค้นหาข้อมูลลูกค้า แสดงข้อมูลเพื่อตอบคำถามลูกค้า โปรแกรมซอฟต์แวร์สามารถช่วยทำงานให้รวดเร็วและง่ายตรงตามเป้าหมายที่เราตั้งไว้

3. มาตรฐานการทำงาน (Standard) คือ สิ่งที่ยืนยันว่าพนักงานต้องทำงานอะไรบ้างตามขั้นตอน ช่วยให้ผูปฏิบัติงานทุกคนทำงานตามแบบที่วางไว้เป็นมาตรฐานเดียวกัน แต่ไม่สามารถครอบคลุมถึงอารมณ์ความรู้สึกระหว่างการปฏิบัติงาน เช่น การยิ้มแย้ม ความสุภาพ หรือการตัดสินใจในการให้สิทธิประโยชน์แก่ลูกค้า เป็นต้น

4. วัฒนธรรมการบริการ (Service Culture) เป็นผลจากการทำงานของ S ใน 3 ตัวแรก หากองค์กรดำเนินการอย่างต่อเนื่องใน 3 ตัวแรก จะทำให้เกิดการหล่อหลอมของพนักงานที่ปฏิบัติงาน นำไปสู่วัฒนธรรมในองค์กรที่มีการบริการเป็นรูปแบบเดียวกัน

ทั้งนี้ องค์กรจะต้องหมั่นดูแล ปัจจัยทั้ง 4S มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ย่อมจะส่งผลให้เกิดคำว่า "บริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence)"

2.1.4 กระบวนการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ 7Ps

โสภิตา รัตนสมโชค, 2552 ได้อธิบายเกี่ยวกับ สินค้าและบริการว่า สินค้าและบริการมีความแตกต่างกัน ซึ่งการบริการส่วนมากจะผสมผสานไปกับสินค้า การบริการจะรับรู้เมื่อมาใช้บริการเท่านั้น ไม่สามารถสต็อกหรือผลิตล่วงหน้าได้ ซึ่งมีพนักงานบริการเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

ความแตกต่างระหว่างสินค้ากับการบริการ

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องได้ยาก ต้องอาศัยปัจจัยเสริมด้วยเพื่อบรรยากาศให้เห็นภาพ ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจกับบริการที่ได้รับ
2. การบริการต่างๆที่ลูกค้าได้รับลูกค้าไม่ได้เป็นเจ้าของบริการนั้นๆ เป็นการเช่าหรือใช้บริการ
3. พนักงานบริการมีส่วนเป็นอย่างมากในการให้บริการกับลูกค้าต้องมีการโต้ตอบระหว่างพนักงานบริการกับลูกค้าในขณะที่ให้บริการด้วย
4. การบริการมีความแตกต่างกันมากในแต่ละครั้ง ทำให้ควบคุมคุณภาพได้ยาก ลูกค้าประเมินคุณภาพบริการ ประสิทธิภาพการทำงานได้ยาก เพราะต้องได้รับการบริการก่อนจึงตัดสินใจได้
5. การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ล่วงหน้าได้
6. เวลาเป็นปัจจัยที่สำคัญในการส่งมอบบริการ โดยเฉพาะช่วยที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการจำนวนมาก ทำให้ผู้รับบริการต้องรอคอยนาน ส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่ลดลง
7. มีช่องทางการจัดจำหน่ายที่แตกต่างออกไปจากสินค้าแบบดั้งเดิม การบริการบางประเภทสามารถส่งมอบได้ทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องติดต่อกับคนโดยตรงแบบ Face to Face

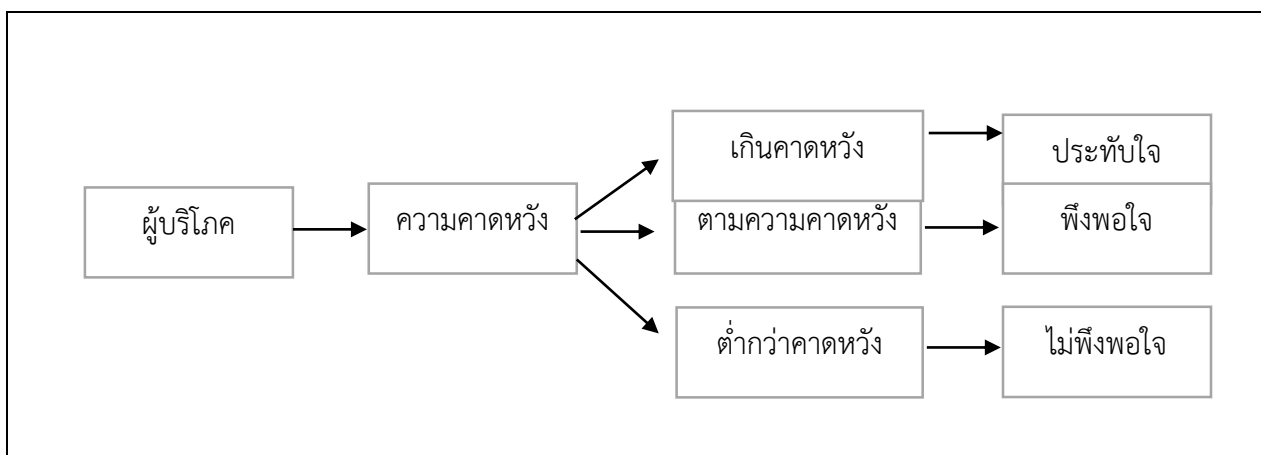
การบริการจึงมีองค์ประกอบที่เป็นส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างออกไป มีความหลากหลาย ดังนั้น การจัดการทางด้านการตลาดของการบริการ จึงต้องมีการผสมผสานกันไม่สามารถแยกออกจากกันอย่างชัดเจนขึ้นอยู่กับแต่ละบริการด้วย ซึ่ง 7P's ของบริการที่ดีจะต้องผสมผสานกันอย่างลงตัวจึงจะได้ประสิทธิผล ซึ่งองค์ประกอบของ 7P's มีดังต่อไปนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552,:80-81) กล่าวว่าส่วนประสมทางการตลาด คือ ตัวแปรที่ควบคุมได้ ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ด้านสินค้า (Product) ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจเลือกบริการหลักและบริการเสริมที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และสร้างความได้เปรียบทางด้านการแข่งขันได้
2. ราคาและค่าใช้จ่ายส่วนที่ลูกค้าต้องจ่าย (Price) นอกจากผู้บริหารจะตัดสินใจเลือกราคาของสินค้าแบบเดิม ยังต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น เวลาที่ลูกค้าต้องเสียไปกับการมาใช้บริการ รวมถึงอารมณ์และความรู้สึกของลูกค้าเป็นสำคัญ
3. สถานที่ (Place) ปัจจัยทางด้านสถานที่ให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วจากการบริการย่อมมีความสำคัญโดยเฉพาะในยุคปัจจุบันลูกค้าจะให้ความสำคัญกับความสะดวกเร็วในการรับบริการเป็นปัจจัยสำคัญ
4. การส่งเสริมการขายและการสื่อสารทางการตลาด (Promotion & IMC) เป็นการกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อบริการเร็วขึ้น แสดงให้เห็นประโยชน์ที่จะได้รับ บริษัทต้องสื่อสารการตลาดของการบริการเน้นการให้ข้อมูลว่ามีประโยชน์อย่างไรบ้าง หาได้ที่ไหน และจะต้องทำอย่างไรบ้างในการมารับบริการนั้นๆ
5. พนักงานผู้ให้บริการและลูกค้าที่มีส่วนร่วมในงานบริการนั้นด้วย ส่งมอบบริการ (People) มีบริการหลายชนิดที่เจาะจงให้ลูกค้าและพนักงานต้องมีส่วนร่วมในงานบริการร่วมกัน ขาดฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ได้ เช่น การให้บริการตัดผม
6. เกิดความประทับใจจากสิ่งที่เห็น (Physical Evidence) มีส่วนในการช่วยทำให้ลูกค้ารู้สึก ว่า บริการนั้นมีคุณภาพ มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพ ได้แก่ อาคารสำนักงานสถานที่ให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ การแต่งกายของพนักงานที่เหมาะสม
7. กระบวนการออกแบบบริการ (Process Design) เป็นการส่งมอบบริการให้ลูกค้า ถ้าออกแบบบริการดี การส่งมอบบริการก็จะมีประสิทธิภาพ ถูกต้องตรงเวลา มีคุณภาพสม่ำเสมอ แต่ถ้าขั้นตอนการออกแบบบริการไม่ดีพอก็จะทำให้ลูกค้ารู้สึกรำคาญ หรือทำให้ลูกค้าไม่พอใจ จนทำให้เลิกใช้บริการไป

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.2.1 ทฤษฎีความคาดหวังในการบริการ



รูปภาพที่ 2.1 แสดงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ

(ที่มา : พัฒนาโดยผู้วิจัย)

ลักษณะ ยอสมเพ็ชร (2550:29 อ้างถึงใน อิศารัตน์ แควหา,2552:8) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง ว่าเป็นความปรารถนาที่จะได้รับสิ่งหนึ่ง สิ่งใด เป็นความคิดความรู้สึกอย่างมีวิจารณ์ญาณของบุคคลที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าต่อบางสิ่งว่าควรจะเป็น หรือควรจะเกิดขึ้นตามความเหมาะสมและความจำเป็น ดังนั้น ผู้ที่แสดงความคาดหวังได้จะต้องมีการรับรู้การเข้าใจในสิ่งที่จะทำให้กระทำและสามารถคาดคะเนผลลัพธ์ได้ แม้ผลที่เกิดขึ้นจริงจะไม่ตรงกับที่คาดหวังไว้

นันทา ดิงสมบัติยุทธ (2538: 25 อ้างถึงใน ธนทัศน์ ธนินันต์ และ อภิเทพ แซ่โค้ว,2559: น.157) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง ว่าหมายถึง ความคิดเห็นหรือความต้องการที่บุคคลมุ่งหวังคาดคะเนต่อบุคคลอื่นหรือตนเองให้กระทำ ในสิ่งที่ตนปรารถนาให้เป็นไปในอนาคต

จากความหมายของความคาดหวังที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคิด ความรู้สึกหรือความต้องการ ที่คาดว่าจะได้รับ หรือคาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งนี้ ผู้บริโภคย่อมมีความคาดหวังในแต่ละประเภทแตกต่างกัน อาจขึ้นอยู่กับสถานการณ์ การรับรู้ รวมถึงประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ผู้รับบริการจะมีการประเมินคุณภาพการบริการ โดยเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่ได้รับจริง กับการบริการที่คาดหวังเอาไว้ ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องตระหนักถึงปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ ,2547:65)

ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริโภค ประกอบด้วย

1. ความต้องการของลูกค้าแต่ละราย (Personal Needs) ผู้บริโภคมีความต้องการพื้นฐานที่ไม่เหมือนกัน มีลักษณะเฉพาะตัว ขึ้นอยู่กับพฤติกรรม หรือ สภาพการณ์ ซึ่งความต้องการพื้นฐานนี้อาจเป็นปัจจัยที่กำหนดระดับความคาดหวังของผู้บริโภค
2. ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) แบ่งออกเป็น ประสบการณ์ในอดีตของลูกค้าเก่าที่เคยใช้บริการ และ ประสบการณ์จากการใช้บริการของคู่แข่ง
3. การสื่อสารกับลูกค้าในรูปแบบต่างๆ (Communication) แบ่งออกเป็น การสื่อสารทางการตลาดสู่ผู้บริโภค และ การสื่อสารจากองค์ประกอบภายในองค์กร
4. ปัจจัยทางสถานการณ์ (Situational Factors) คือ สถานการณ์หรือจังหวะโอกาสที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดระดับความคาดหวังของลูกค้า
5. ลูกค้าบอกกันแบบปากต่อปาก (Word-of-Mouth Communication) การบอกแบบปากต่อปากในกลุ่มเพื่อนหรือคนรู้จัก มีผลต่ออย่างยิ่งต่อความคาดหวังของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดจากการที่หน่วยงานหรือองค์กร สามารถให้บริการได้ตรงตามที่คาดหวังโดยเปรียบเทียบระหว่าง “การบริการที่ได้รับจริง” กับ “การบริการที่คาดหวัง” หากความคาดหวังในคุณภาพของการบริการที่ผู้รับบริการ ตั้งไว้ไม่ตรงกับคุณภาพของการบริการที่รับจริง ก็จะทำให้เกิดช่องว่างในการบริการขึ้น (Gap of Service Quality) เราพยายามทำให้การให้บริการ มีคุณภาพเหนือกว่าที่คาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจ มากที่สุด การรับรู้ในคุณภาพการบริการมีความยากกว่าการรับรู้ในคุณภาพของสินค้า เพราะมาตรฐานในการให้บริการมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในขณะนั้นๆ หน่วยงานหรือองค์กรต้องพยายามกำหนดและควบคุมมาตรฐานการให้บริการให้ผู้รับบริการได้รับเสมอในคุณภาพการบริการ

Parasuraman และZeithaml and Berry,1988 (อ้างถึงในรวีวรรณ โปรรุ่งเรือง,2551: 33-34) กล่าวว่า คุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง มี 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ความมีตัวตน หรือรูปลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ดี (Tangibles) ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารและสภาพแวดล้อมในการบริการ
2. ความไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของหน่วยงานบริการ และผู้ปฏิบัติงาน ให้บริการที่จะส่งมอบการบริการได้ตรงตามเวลา และให้บริการได้อย่างครบถ้วน และเป็นไปตามที่ตกลงกันไว้
3. ความเชื่อถือได้ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณค่ากับเงินและเวลาที่ใช้ไป และรู้สึกมั่นใจที่จะใช้บริการ ความรู้สึกดังกล่าว เกิดขึ้นจากการที่หน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในงาน
4. การตอบสนองที่ทันใจ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมของหน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานที่ให้บริการที่จะตอบสนอง ต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทีที่เขาต้องการโดยไม่ปล่อยให้ต้องรอนาน
5. ความเอื้ออาทรหรือความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ความเอื้ออาทร หรือความเอาใจใส่ ที่หน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการมีต่อผู้รับบริการ

ปัจจัยสำคัญในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจ นำไปสู่ความประทับใจในการบริการนั้น ผู้ให้บริการ มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง แม้จะมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน แต่ก็ยังมีความจำเป็นต้องใช้บุคคลในการควบคุมดูแลรวมถึงรักษาระบบเพื่อให้ระบบสามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ ในเรื่องของการบริการก็เช่นกัน ยังอาศัยบุคคลในการให้บริการ ดังนั้น สิ่งที่ผู้รับบริการจะประเมินในขั้นแรก คือ ปัจจัยภายนอกที่มองเห็นหรือสัมผัสได้ จากผู้ให้บริการ การแสดงออกของผู้ให้บริการ เช่น การยิ้มแย้ม แจ่มใส ความกระตือรือร้น การแสดงออกถึงความเอาใจใส่

2.2.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพของโรเจอร์ส Carl Rogers

ทฤษฎีบุคลิกภาพของ โรเจอร์ (Carl rogers) (อ้างถึงใน รวีวรรณ โปรรุ่งเรือง ,2551: 65) ได้อธิบายว่า มนุษย์ทุกคนมีตัวตน 3 แบบ ดังต่อไปนี้

1. ตัวตนที่ตนเองรับรู้ (Self concept) เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่บุคคลแต่ละคนมองหรือรับรู้เกี่ยวกับตนเองว่ามีบุคลิกภาพเป็นอย่างไร ซึ่งตัวตนแบบนี้อาจจะตรงหรือไม่ตรงกับข้อเท็จจริงหรือมุมมองของบุคคลอื่นก็ได้

2. ตัวตนตามที่เป็นจริง (Real Self) เป็นตัวตนที่บุคคลมองและทำความเข้าใจในตัวเองอย่างแท้จริง ถึงลักษณะและศักยภาพของตนเอง ทั้งในด้านที่เป็นจุดดีและจุดด้อย บุคคลที่มองตนเองตามตัวตนที่เป็นจริงมักจะเป็นคนที่มีเหตุผล และพยายามที่จะพัฒนาจุดดีของตนเองให้ดีขึ้นและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและในขณะเดียวกันก็จะยอมรับในลักษณะที่เป็นจุดด้อยของตนเอง ทำให้ไม่ต้องคอยปกป้องตนเองและไม่รู้สึกรังเกียจเมื่อถูกบุคคลอื่นวิจารณ์จุดด้อย

3. ตัวตนตามอุดมคติ (Ideal Self) เป็นตัวตนในความคิดที่บุคคลอยากมีและอยากเป็น แต่ยังไม่มีและยังไม่เป็นสภาวะปัจจุบัน ตัวตนแบบนี้มักเกิดกับบุคคลที่ไม่พอใจในตนเองหรือไม่ยอมรับในสภาพของตนเอง จึงอยากจะเปลี่ยนแปลงตนเอง เช่น ผู้ที่มีบุคลิกภาพชอบเก็บตัวแต่มีความใฝ่ฝันที่จะเป็นบุคคลที่เข้าสังคมได้เก่ง เป็นต้น

บุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

บุคลิกภาพที่เหมาะสม ประกอบด้วย

- ก. หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส
- ข. แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ
- ค. กิริยา มารยาทงาม
- ง. ใช้คำพูด น้ำเสียงน่าฟัง ไพเราะ
- จ. แสดงออกถึงความเอาใจใส่ เต็มใจช่วยเหลือกับผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาค
- ฉ. รับรู้และในความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลอื่น มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
- ช. ยอมรับคำตำหนิ ตีชมจากบุคคลอื่น
- ซ. มองโลกในแง่ดี
- ณ. มีความรับผิดชอบ
- ญ. มีน้ำใจ จริงใจ เชื่อมั่นในตนเอง มีวินัย อดทน

บุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม ประกอบด้วย

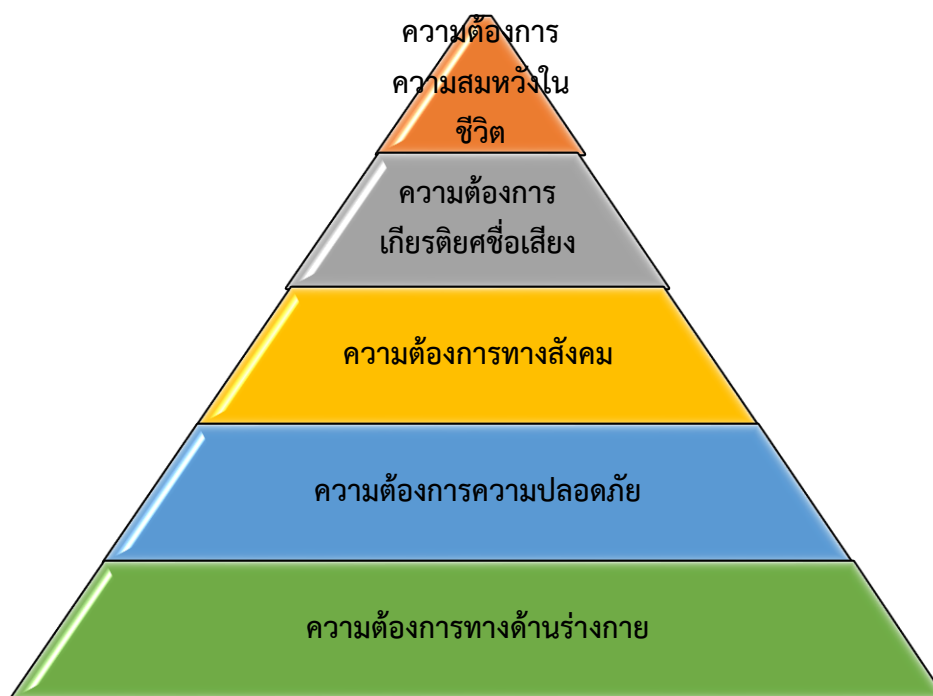
- ก. หน้าบูดบึ้ง ไม่ยิ้มแย้ม
- ข. แต่งกายไม่สุภาพ ไม่สะอาด
- ค. กิริยาไม่สง่างาม
- ง. ใช้คำพูด น้ำเสียงไม่น่าฟัง
- จ. ไม่เอาใจใส่
- ฉ. ไม่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่
- ช. เห็นแก่ตัว ไม่มีความจริงใจ ไม่มีวินัย

2.2.3 ปัจจัยทางการจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

ปัจจัยทางการจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค (Motivation Factors That Influence Consumer Decisions) มนุษย์มีความต้องการที่ไม่มีสิ้นสุด และมีความปรารถนาที่แตกต่างกันออกไป เช่น บางคนต้องการเพียงอาหารเพื่อให้อิ่มท้อง แต่บางคนอยากรับประทานอาหารให้รสชาติที่หรูหรา เป็นต้น ความปรารถนาที่แตกต่างกันย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจของมนุษย์ที่แตกต่างกัน ทฤษฎีแรงจูงใจตามลำดับขั้นของ มาสโลว์

Maslow's Need Hierarchy Theory (อ้างถึงใน สุตาพร กุณฑลบุตร, 2555: 83) สรุปความต้องการของมนุษย์ 5 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางด้านกายภาพ (Physiological needs) หมายถึง ความต้องการในสิ่งที่จำเป็นขั้นพื้นฐาน เช่น ความต้องการปัจจัย 4 ได้แก่ ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย ทุกคนล้วนมีความต้องการสิ่งเหล่านี้เป็นเบื้องต้น อาจแตกต่างกันไปเป็นรายบุคคล ขึ้นอยู่กับสถานะทางการเงิน ไลฟ์สไตล์ เพศ วัย และสถานการณ์ ฯลฯ หากเพียงพอแล้ว มนุษย์จะพัฒนาในขั้นต่อไป
2. ความต้องการความปลอดภัย (safety and security needs) หมายถึง ความต้องการที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความมั่นคงทางอารมณ์ หรือชีวิตในอนาคต เช่น การทำประกันภัย กล่าวคือ เมื่อได้รับความพึงพอใจทางด้านกายภาพแล้ว มนุษย์จะพัฒนาความต้องการไปสู่ขั้นที่สอง คือ ความต้องการความปลอดภัย เช่น ความต้องการอาหารที่มีประโยชน์ ปลอดภัย ปราศจากสารปนเปื้อน ความต้องการมีบ้านแข็งแรงปลอดภัย ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในอาชีพ เป็นต้น
3. ความต้องการทางสังคม (Belongingness and love needs) หมายถึง ความต้องการที่ได้รับการยอมรับจากสังคม เช่น การยอมรับจากเพื่อน การได้รับความรักจากคนอื่น เป็นต้น
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem and ego needs) หมายถึง ความต้องการได้รับการยกย่องว่าเหนือกว่าผู้อื่น เช่น การได้รับรางวัล ได้รับตำแหน่งทางสังคม การได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น เป็นต้น
5. ความต้องการตอบสนองความใฝ่ฝันในชีวิต (Self-actualization needs) เป็นความต้องการตอบสนองความใฝ่ฝันในชีวิต โดยไม่ต้องการตอบสนองในความต้องการด้านอื่นๆ แล้ว เช่น ต้องการเป็นตัวของตัวเอง ประสบความสำเร็จด้วยตัวเอง ต้องการค้นหาความจริง และพร้อมที่จะเปิดเผยตนเองโดยไม่มีการปิดบัง ความต้องการพัฒนาตนเอง พร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเกี่ยวกับตนเอง เป็นต้น



รูปภาพที่ 2.2 แสดงลำดับความต้องการตามทฤษฎีของ Maslow

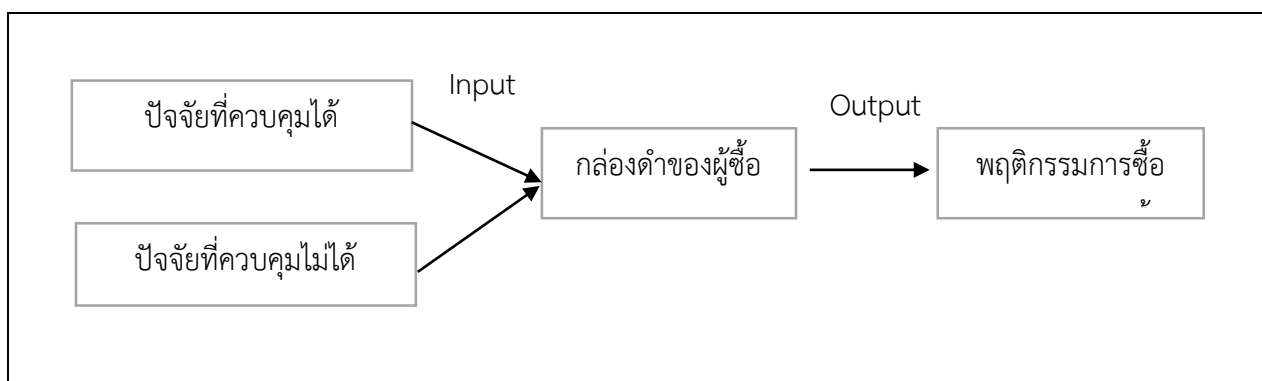
2.2.4 แนวคิดด้านพฤติกรรมผู้บริโภค

แบบจำลองของคอตเลอร์และอาร์สตรอง (Model of consumer behavior by Philip Kotler and Armstrong) (อ้างถึงในสุดาพร กุณทลบุตร, 2555: 72) ได้กำหนดแบบจำลองของการศึกษาเพื่ออธิบายพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค โดยอาศัยทฤษฎีทางจิตวิทยามาประยุกต์ใช้ทางการตลาด 3 ประเด็นดังต่อไปนี้

1. สิ่งกระตุ้นทางการตลาดและสิ่งกระตุ้นอื่น (Marketing and other stimuli) ได้แก่ ปัจจัยที่เรียกว่า ส่วนผสมทางการตลาด (Marketing Mix) ประกอบด้วย ตัวผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การวางจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ส่วนปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ (Economic) เทคโนโลยี (Technological) การเมือง (Political) และ วัฒนธรรม (Cultural)

2. กล่องดำของผู้ซื้อ (Buyer's black box) ประกอบด้วยลักษณะของผู้ซื้อ (Buyer's characteristics) และกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer decision process)

3. การสนองตอบของผู้ซื้อ ไม่ว่าด้านการเลือกผลิตภัณฑ์ การเลือกตราสินค้า การเลือกผู้จัดจำหน่าย เวลาที่ซื้อและจำนวนที่ซื้อ



รูปภาพที่ 2.3 แสดงพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค โดยอาศัยทฤษฎีทางจิตวิทยามาประยุกต์ใช้ทางการตลาด
(ที่มา : พัฒนาโดยผู้วิจัย)

ปัจจัยที่ควบคุมได้ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (product) ราคา (price) การจัดจำหน่าย (place) และการส่งเสริมการตลาด (promotion)

ปัจจัยตัวแปรที่ไม่สามารถควบคุมได้ ประกอบด้วย สภาวะเศรษฐกิจ เทคโนโลยี การเมือง วัฒนธรรม

อย่างไรก็ตามพฤติกรรมของผู้บริโภคสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา สาเหตุของการเปลี่ยนแปลงอาจเกิดจากองค์ประกอบ 2 ส่วน คือ 1.) ลักษณะของปัจจัยอิทธิพลที่มีต่อการรับรู้ และปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าของผู้บริโภค ได้แก่ ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรม บุคคล และจิตวิทยา 2.) กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อเอง (buyer's decision process) ที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ซื้อ

2.2 กลยุทธ์การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis)

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร ช่วยสะท้อนสภาพความเป็นจริงขององค์กรที่เป็นอยู่ รวมถึงสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ระบุปัญหา รวมถึงเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานต่างๆ และหาแนวทางการแก้ไขปัญหาในอนาคตได้ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในองค์กร (SWOT Analysis) เป็นการวิเคราะห์จากปัจจัยภายใน (Internal factor) และปัจจัยภายนอก (External factor) โดยการวิเคราะห์หาจุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunity) และอุปสรรค (Threats) รายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัจจัยภายใน (Internal factors)

ปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จ สะท้อนลักษณะเด่นเป็นจุดแข็งและสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เป็นปัจจัยส่งเสริมองค์กรในทางบวก ในขณะที่เดียวกันก็มีจุดอ่อนหรือข้อด้อยขององค์กรที่ต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

จุดแข็ง (Strength)

หมายถึง ลักษณะเด่นขององค์กรหรือปัจจัยที่สามารถสร้างความได้เปรียบที่องค์กรมีอยู่ ที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จ ส่งเสริมองค์กรในทางบวก สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานได้ เช่น

- S1 : บุคลากรมีความมุ่งมั่น ในปฏิบัติงานโดยยึดหลักความคุ้มค่า โปร่งใส ตรวจสอบได้
- S2 : บุคลากรมีความเป็นมิตร และให้บริการด้วยความเต็มใจ
- S3 : สถานที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อย เอื้อต่อการให้บริการ

จุดอ่อน (Weakness)

หมายถึง ลักษณะด้อยขององค์กร หรือข้อเสียเปรียบ รวมถึงข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรในทางลบ ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องหาแนวทางการแก้ไขข้อบกพร่องนั้นเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เช่น

- W1 : ขาดแบบฟอร์มในการบริการแบบออนไลน์
- W2 : มีขั้นตอนการให้บริการที่ซับซ้อนต้องใช้เวลาในการดำเนินการ
- W3 : ช่องทางการสื่อสารน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ

ปัจจัยภายนอก (External factors)

ปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จ มองเห็นโอกาสจากจุดแข็งหรือข้อได้เปรียบขององค์กร เป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งเสริมองค์กรในทางบวก ในขณะเดียวกันก็มีปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ นับว่าเป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน องค์กรจะต้องพยายามจัดอุปสรรคนั้นเพื่อสร้างความได้เปรียบต่อไป

โอกาส (Opportunity)

หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่เอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร โดยอาศัยลักษณะเด่นขององค์กรในการสร้างโอกาสให้องค์กรส่งเสริมองค์กรในทางบวก เช่น

- O1 : สถาบันมีวิสัยทัศน์การมุ่งไปสู่ความเป็นสากล world class university
- O2 : สถาบันมีพันธกิจข้อที่ 5 สร้างเสริมการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล
- O3 : สถานที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อย เอื้อต่อการให้บริการ หรือ
การนำพลังงานทางเลือกมาใช้ขององค์กร
- O4 : นโยบายรัฐบาลส่งเสริมให้การใช้จ่ายภาคประชาชน อาทิ โครงการคนละครึ่ง
โครงการเราเที่ยวด้วยกัน โครงการช้อปดีมีคืน
- O5 : ค่านิยมในการดำรงชีวิตของมนุษย์ อาทิ ผู้บริโภคหันมาสนใจเรื่องสุขภาพมากขึ้น
เป็นโอกาสที่ดีในกลุ่มธุรกิจอุปกรณ์กีฬา หรือธุรกิจด้านอาหารเพื่อสุขภาพโภชนาการ

อุปสรรค (Threats)

หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่เป็นข้อจำกัดหรืออุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร เป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้และส่งผลกระทบต่อองค์กรในทางลบ เช่น

- T1 : ผู้ใช้บริการขาดความรู้ในการจัดเตรียมเอกสาร
- T2 : ปริมาณเอกสารจากผู้ให้บริการ (คณะ/สำนัก) มีปริมาณมากในช่วงใกล้สิ้นปีงบประมาณ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ.2559 ศึกษาเรื่อง รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 2. หาแนวทางการในการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ สนองตอบความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ 3. เป็นแนวทางในการปรับลดขั้นตอน เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการบริการ กลุ่มตัวอย่าง 393 คน เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research)

อภิปรายผลการวิจัย เรื่อง รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เป็นผลมาจากการบริหารจัดการ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลากรของหน่วยงานมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี ทำให้สามารถให้คำแนะนำ หรือแก้ไขปัญหาให้กับผู้มาขอรับบริการได้อย่างชัดเจน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ และบุคลากรของหน่วยงานมีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นการให้บริการที่สอดคล้องกับปรัชญา “ส่งเสริมวิชาการ รักษามาตรฐาน บริการด้วยน้ำใจ” และวิสัยทัศน์ของหน่วยงานที่ว่า “สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน เป็นองค์กรที่ทันสมัยให้บริการถูกต้องรวดเร็ว” แต่ผลจากการศึกษาความพึงพอใจ ยังมีบางด้านที่ควรปรับปรุง โดยเฉพาะในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนต่อไป

จุฑารัตน์ ทิพย์ญาณ และวัลลภา ศชภักดี (2552) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานื่อนามัย กลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานื่อนามัยในอำเภอรักษาและอำเภอยะยอ จังหวัดตรัง จำนวน 359 คน มีคำถามหลักในการวิจัย คือ “ปัจจัยอะไรที่มีผลต่อคุณภาพบริการของสถานื่อนามัย”

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานื่อนามัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($X=4.06, SD=0.87$) และรายมิติอยู่ในระดับมาก คือ ความพร้อมของสถานที่ อุปกรณ์ และ

บุคลากร (X=3.86) ด้านการเข้าถึงชุมชนและความสัมพันธ์กับองค์กรอื่น(X=3.98) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ(X=4.03) ด้านความเข้าใจและเห็นใจ (X=4.05) ด้านความมั่นใจ (X=4.11) ด้านความเสมอภาค(X=4.12) ด้านความน่าเชื่อถือ (X=4.16) และด้านอัยยาศัยของเจ้าหน้าที่ (X=4.19) ตามลำดับ

อัจฉรา นาคครั้น วิลาสินี เลิศตระกูล และ ทิพวรรณ ณ พัทลุง (2551,บทคัดย่อ) ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดี วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน ในประเด็นการให้บริการ 4 ด้าน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้รับบริการกลุ่มงานต่างๆในสำนักงานอธิการบดี วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา รองลงมา คือ บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน ความถี่ในการรับบริการจากกลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ และ กลุ่มงานบรรณสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศบ่อย สำหรับกลุ่มงานปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง มีความถี่ในการรับบริการนานๆครั้ง และพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในภาพรวมระดับปานกลาง แต่มีระดับความคาดหวังในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับความคาดหวังมากทุกคน ในขณะที่ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีความคาดหวังสูงสุดคือด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนระดับความพึงพอใจสูงสุด คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อเสนอแนะและความเห็นเพิ่มเติมที่ได้รับจากการให้บริการ พบว่าโดยส่วนใหญ่เห็นว่ากระบวนการในการให้บริการมีความล่าช้าและจิตบริการของผู้ให้บริการควรมีมากกว่าที่เป็นอยู่ปัจจุบัน

3.2 การศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

พรณภัสร์ พรหมมณโฑติ และ พรชนก เกตุกันทร (2558) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผนวิจัยและพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ประเด็น คือ 1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัยและพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล 2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัยและพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผลการศึกษาพบว่า 1. สภาพปัญหาการปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัยและพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากผู้รับผิดชอบงานธุรการยังขาดทักษะในการปฏิบัติงานธุรการด้านงานสารบรรณ และขาดแนวปฏิบัติที่ชัดเจน เกี่ยวกับการจัดทำหนังสือ การรับหนังสือ การส่งหนังสือ การจัดเก็บหนังสือและการทำลายหนังสือราชการ 2.แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการ การปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัยและพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการลงทะเบียนรับ-ส่ง โดยมีระบบการลงทะเบียนและระบบการประสานงานที่รวดเร็ว สามารถตรวจสอบติดตามเรื่องได้สะดวก รองลงมา มีการจัดทำสถิติหนังสือรับ-ส่งเป็นประจำและการโต้ตอบหนังสือด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกต้อง รวดเร็วทันเวลา มีการจัดระบบจัดเก็บหนังสือที่มีความสะดวก รวดเร็วในการค้นหา และการนำไปใช้ มีแนวปฏิบัติการเก็บหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร มีการเก็บรักษาระหว่างปี เก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้วและเก็บไว้เพื่อตรวจสอบ มีการเก็บรักษาหนังสืออย่างเป็นระบบและมีการให้บริการงานสารบรรณอย่างครบถ้วนทันเวลา และควรมีการพัฒนาขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานธุรการให้มีความเหมาะสมเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนควรมีการพัฒนาความรู้และความเข้าใจในการใช้งานธุรการของหน่วยแผนวิจัยและพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ ให้แก่พนักงานหน่วยงานอื่นในวิทยาลัยทราบ

ประทีป ดวงงาม และ วัลลภา ศษภักดี (2552) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการของสถานีนอนามัยตามการรับรู้ของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการของสถานีนอนามัยในอำเภอธัญญา และ อำเภอยะยอต จังหวัดตรัง เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 6 คน มีคำถามหลักในการวิจัย คือ “ปัจจัยอะไรที่มีผลต่อคุณภาพบริการของสถานีนอนามัย”

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการของสถานีนามัยตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 1.ปัจจัยทางด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือและเวชภัณฑ์ ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ในส่วนนี้มาก เนื่องจากรูปธรรมของสถานีนามัยสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย 2.ปัจจัยทางด้านบุคลากร บุคลากรที่มีศักยภาพเฉพาะด้าน แพทย์ ทันตแพทย์ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 3.ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมบริการ ให้ความเห็นในเรื่องอุปนิสัยของเจ้าหน้าที่ การต้อนรับขับสู้ การแสดงความเป็นกันเอง ให้ความเสมอภาค อธิบายของเจ้าหน้าที่ การพูดจาดี ไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส การมาทำงานตรงเวลา การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ 4.ปัจจัยทางด้านการจัดบริการ ผู้รับบริการมีความเห็นในเรื่องเวลาให้บริการ การอยู่เวรนอกเวลาราชการ การจัดบริการเฉพาะด้าน เช่น คลินิกทันตกรรม

3.3 การศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศ

กิตต์กรวินเดชน วังศ์หมั่น พรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ,(2560 บทคัดย่อ) แนวทางการยกระดับคุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 (อำนาจ โยธธ ตรีสะเกษ อุบลราชธานี) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแนวทางการยกระดับคุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 เน้นวิเคราะห์ประเด็นคุณภาพการบริการ ซึ่งประกอบด้วย ความคาดหวัง การรับรู้ ความพึงพอใจ และเสนอแนวทางการยกระดับคุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ตามแบบ SERVQUAL (Parasuraman,A,Zeithaml,V.A,& Berry,LL.(1988))

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการ เกิดจากความคาดหวังและประสบการณ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ผ่านการรับรู้จริงที่นักท่องเที่ยวรับการบริการจากผู้นำเที่ยวซึ่งจะส่งผลถึงความพึงพอใจในการให้บริการของผู้นำเที่ยว จึงนำไปสู่แนวทางการยกระดับคุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ตามแบบ SERVQUAL ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ Tangibility 2) ความเชื่อความเชื่อไว้วางใจได้ (reliability) 3) การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) 4)การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy)

อุษา พจนวิสัย และ ศุภลักษณ์ สุวรรณชฎ,(2556 บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การยกระดับคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การยกระดับ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เชิงลึกกับผู้บริหารและสัมภาษณ์ ประชากรกลุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการ จำนวน 60 คน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการพอใจกับการบริการที่รวดเร็ว เสมอภาค แต่ไม่พอใจกับสถานที่ คับแคบ ผู้รับบริการเสนอแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง ในด้านต่างๆดังนี้ 1) ความรวดเร็วในการให้บริการ ได้แก่ กระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ควรจัดทำกล่องรับความคิดเห็น เพื่อให้ประชาชน สามารถร้องเรียนได้ และจัดให้มีการบริการนอกสถานที่ 2) ด้านความเสมอภาคและยุติธรรมในการให้บริการ ได้แก่ ฝึกอบรมให้พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์เพิ่มขึ้น กำหนดให้พนักงานทุกคนแขวนป้ายประจำตัวตลอดเวลา 3) ด้านการให้บริการของ พนักงาน ได้แก่ ให้ความรู้ประชาชน เรื่องรายละเอียดและขั้นตอนในการขอรับบริการด้านต่างๆและกำหนดให้ พนักงานเทศบาลเมืองควน ควรแต่งกายให้เหมาะสม 4) ด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ได้แก่ ขยาย สำนักงานหรือสถานที่ตั้งให้กว้างทันสมัยเพียงพอกับผู้รับบริการที่มีจำนวนมากจัดแผนกและฝ่ายต่างๆ ให้ชัดเจน เป็นสัดส่วนมีระเบียบควรสร้างที่จอดรถเพิ่มเติม และจัดทำป้ายหรือลูกศร ชี้บอกแนะนำสถานที่ต่างๆ

มณฑาทันต์ ฉิมเกิด และสุธรรม พงศ์สำราญ,(2560 บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนา คุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของฝ่ายวิชาการและแนวทางการพัฒนา คุณภาพในการบริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นิสิตหลักสูตร การศึกษบัณฑิต (หลักสูตร 5 ปี) ปีการศึกษา 2557 ตัวอย่าง 255 คน ใช้แบบสอบถามรวบรวมสถิติที่ใช้ใน การวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test f-test และ One way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และ กำลังศึกษาสาขาวิชาการ ปานกลาง โดยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความไว้วางใจ ด้านความเอาใจใส่ ด้านการตอบสนองทันที และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ สาขาวิชาไม่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการฝ่ายวิชาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สิริภาพพรรณ ลีภัฏเจริญ วไลลักษณ์ อ่อนสีบุตร โชคมามาต พลศรี ,(2561 บทคัดย่อ) ศึกษาแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน ในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้จากปัจจัยเขาวนารม ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสนับสนุน วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาผลกระทบของเขาวนารม ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสนับสนุน ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้จากปัจจัย เขาวนารม ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสนับสนุน และ 2) เสนอแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน ในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้จากปัจจัย เขาวนารม ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสนับสนุน เป็นปัจจัยแบบผสมระหว่างการศึกษาเชิงปริมาณและการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 294 คน ในขณะที่ยังการวิจัยเชิงคุณภาพ คณะผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 18 คน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้จากปัจจัยเขาวนารม ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย 3 กลุ่มปัจจัย ได้แก่ 1.) ปัจจัยเขาวนารม ประกอบด้วย การจูงใจตนเองและความเห็นอกเห็นใจ 2.) กลุ่มปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงานและความรับผิดชอบในงาน 3.) ปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารขององค์กรและสภาพการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งอยู่ในกลุ่มปัจจัยสนับสนุนมีผลกระทบเชิงลบต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สุดท้ายผลการวิจัยพบว่า แนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน ในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้จากปัจจัยเขาวนารม ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย 1.) การปรับพื้นฐานความคิดและสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับการให้บริการที่มีคุณภาพ 2.) การฝึกอบรมและพัฒนา เกี่ยวกับเขาวนารมการให้บริการและการทำงาน 3.)การจูงใจด้วยรางวัล 4.)การกำหนดให้บุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มงานเดียวกันสามารถทำงานแทนกันได้ 5.) การนำเทคโนโลยีมาช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ 6.) การกำหนดนโยบายในการให้บริการที่ชัดเจน 7.) การกระจายอำนาจในการทำงาน โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ 8.)การปรับปรุงและพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เอื้อต่อการให้บริการ 9.) การกำหนดสัญญาจ้างงานที่เป็นธรรมและยอมรับได้ทั้ง 2 ฝ่าย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและปฏิบัติ 1. ควรมีนโยบายและดำเนินการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้แก่บุคลากรสายสนับสนุนที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการทำงานที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม 2. ควรมีนโยบายการให้บริการของกอง/สำนัก/หน่วยงาน ให้มีความ

ชัดเจน สอดคล้องกับนโยบายหลักของมหาวิทยาลัยและสื่อสารให้บุคลากรสายสนับสนุนทุกคนรับทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตาม 3. ควรมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม 4.ควรมีนโยบายในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เอื้อต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยระบบคุณธรรมและดำเนินการกำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน

3.4 การศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังในการบริการ

ขนาด ม่วงแก้ว (2555 บทคัดย่อ) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา และงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน จำนวน 500 คน ใช้สถิติวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Sample t-test และ One way ANOVA ทดสอบความแตกต่างด้วยการจับคู่ (LSD) และทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าประสิทธิ์สหพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแทนสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 หลักสูตร 4 ปี ภาควิชา สาขาเทคโนโลยีการโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียง โดยมีความถี่ในการใช้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา 1-2 ครั้ง/เดือน มีความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา โดยงานกิจกรรมนักศึกษา พบว่ามีความคาดหวังมากที่สุดในด้านความมีอัธยาศัยไมตรี และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ส่วนงานทะเบียนนักศึกษา พบว่า มีความคาดหวังมากที่สุดในการติดต่อสื่อสาร และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การวิจัยเรื่อง แนวทางการยกระดับการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์สู่ความเป็นเลิศ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากการลงภาคสนามโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และ Office365 form จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน ได้แก่ บุคลากรภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประกอบด้วย ข้าราชการ ข้าราชการบำนาญ พนักงานสถาบัน ลูกจ้างชั่วคราวเงินรายได้ พนักงานคณะ/ลูกจ้างคณะ และบุคลากรภายนอกสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประกอบด้วย ข้าราชการบำนาญเกษียณอายุราชการ พนักงานบริษัท ผู้ประกอบการร้านค้า อาชีพอื่น เพื่อให้การวิจัยบรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการศึกษา มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 3.1 ขั้นตอนการวิจัย
- 3.2 กรอบแนวคิดการวิจัย
- 3.3 สมมติฐานการวิจัย
- 3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.5 เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 วิธีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.7 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ขั้นตอนการวิจัย

ผู้วิจัย ได้ดำเนินการวิจัยเพื่อให้มีเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์ โดยมีขั้นตอนการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 3.1.1 ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ/เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัยให้ตรงตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดในการศึกษา นำไปสร้างแบบสอบถาม

3.1.2 นำเสนอแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องตามเนื้อหา และความถูกต้องเหมาะสมตามหลักของภาษา

3.1.3 ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และนำผลที่ได้มาคำนวณหาค่าความตรงของแบบสอบถาม (IOC)

3.1.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทำการทดลองแบบสอบถาม กับบุคคลที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง และนำผลที่ได้มาคำนวณหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

3.1.5 จัดทำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง

3.1.6 รวบรวมผลการจัดเก็บแบบสอบถามและบันทึกข้อมูลในโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อทำการประมวลผลการวิจัย

3.1.7 นำผลการวิจัยที่ได้จากข้อ 3.1.6 มาอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

3.2 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาหนังสือ/เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การวิจัยตรงตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังต่อไปนี้

3.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานสารบรรณประกอบด้วย

3.2.1.1 ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่

- 1.) เพศ
- 2.) ประเภทของผู้รับบริการ
- 3.) ระดับการศึกษา
- 4.) ตำแหน่งงาน
- 5.) อายุการทำงาน

3.2.1.2 ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่

- 1.) กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ
- 2.) บุคลิกภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

3.) ความสะดวกในการบริการ

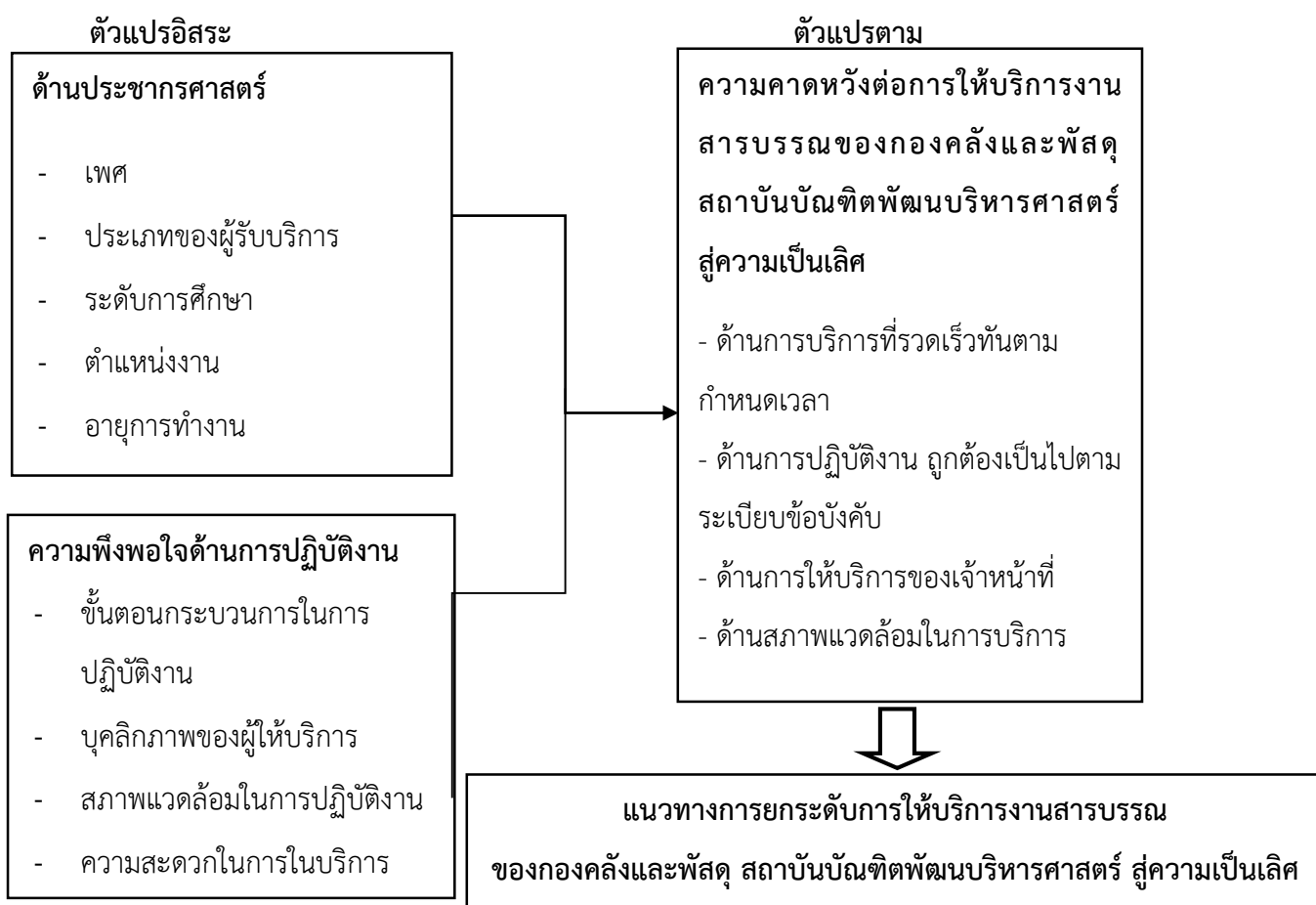
4.) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความคาดหวังต่อการให้บริการงาน

สารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประกอบด้วย

- 1.) ด้านการบริการที่รวดเร็วทันตามกำหนดเวลา
- 2.) ด้านการปฏิบัติงานถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ
- 3.) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 4.) ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังต่อการให้บริการงานสารบรรณที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทของผู้รับบริการที่ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังต่อการให้บริการงานสารบรรณที่แตกต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังต่อการให้บริการงานสารบรรณที่แตกต่างกัน
4. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังต่อการให้บริการงานสารบรรณที่แตกต่างกัน
5. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุการทำงานที่ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังต่อการให้บริการงานสารบรรณที่แตกต่างกัน
6. ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อการให้บริการงานสารบรรณ

3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3.4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งหมด 314 คน (ข้อมูลประชากรจากระบบ MIS ปีงบประมาณ 2562) ซึ่งประชากร (Population) คือ ผู้รับบริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ จำแนกเป็น 3 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากบุคคลภายนอกสถาบัน ประกอบด้วย ผู้ติดต่อขอเบิกสวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล ข้าราชการบำนาญ บริษัท ร้านค้า
2. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่คณะ/สำนัก กอง ลูกจ้างโครงการ /ศูนย์ต่างๆ

3. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน ภายในกองคลังและพัสดุ ประกอบด้วย กลุ่มงานการเงิน กลุ่มงานเงินรายได้ กลุ่มงานเงินงบประมาณ กลุ่มงานเงินทุน กลุ่มงานพัสดุ กลุ่มงานบริหารและธุรการ และกลุ่มงานบัญชี

3.4.1.1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากค่าสัดส่วนของประชากรระดับความเชื่อมั่นและความคลาดเคลื่อนแล้วนำมาสรุปเป็นช่วงการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรทางสถิติโดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) จากข้อมูลจำนวนประชากรในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งหมด 314 คน (แหล่งข้อมูล : บุคลากรภายในสถาบัน จำนวนบุคลากรจากกองบริหารทรัพยากรบุคคล และข้อมูลผู้รับบริการประเภทบุคลากรภายนอก จากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) ปีงบประมาณ 2562) ให้ความเชื่อมั่น เท่ากับร้อยละ 95 และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ขนาดของความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 1%, 2%, ..., 5% (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2554)

กำหนดค่า $N = 314$, $e = 0.05$

แทนค่าในสูตร Taro Yamane จะได้

$$n = \frac{314}{1 + 314(0.05)^2}$$

$$n = 176$$

จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 176 คน

กล่าวคือ จำนวนตัวอย่างขั้นต่ำที่ใช้ในการวิจัย คือ 176 คน โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Sampling random)

3.4.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

เพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้ได้รับข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานสารบรรณ รวมถึงทราบถึงช่องว่างในการพัฒนากระบวนการทำงานอย่างแท้จริง ดังนั้น เพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์ (Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญด้านงานสารบรรณ งานบริการ รวมถึงเป็นผู้มีประสบการณ์เกี่ยวกับด้านงานสารบรรณ โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย เลขานุการคณะ/สำนัก ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากลุ่มงาน และผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณและงานบริการ

3.5 เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแนวกว้างเพื่อหาข้อสรุปที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างอ้างอิงไปใช้กับกลุ่มประชากรเน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) รวบรวมข้อมูลจากการลงภาคสนามโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และ Office365 form เป็นเครื่องมือในการวิจัย และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) จากการเก็บรวบรวมข้อมูลรวมถึงศึกษาค้นคว้าจากเอกสารหลักฐานทางราชการ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสัมภาษณ์ผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญด้านงานสารบรรณ งานบริการ การสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานในขณะนั้น และจากการสังเกตการณ์ของผู้วิจัยที่มีประสบการณ์ในการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถาม (Questionair) และแบบสัมภาษณ์ (Interview) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.5.1.1 แบบสอบถาม (Questionair) แบ่งเป็น 5 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ ประกอบด้วย เพศประเภทของผู้รับบริการ (ข้าราชการ ข้าราชการบำนาญ พนักงานสถาบัน ลูกจ้างชั่วคราวเงินรายได้ พนักงานคณะ/ลูกจ้างคณะ ข้าราชการบำนาญเกษียณอายุราชการ พนักงานบริษัท ผู้ประกอบการร้านค้า อาชีพอื่น) ระดับการศึกษา (ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก) ตำแหน่งงาน (ผู้ปฏิบัติงาน ชำนาญงาน ปฏิบัติการ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ เชี่ยวชาญ) อายุการทำงาน (0-5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี 16-20 ปี 21 ปีขึ้นไป)

ตอนที่ 2 รายการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน 8 ข้อ เป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) ตามสัดส่วนการประมาณค่ามี 3 ระดับ ตามสัดส่วนการประมาณค่าดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจมาก	เท่ากับ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	เท่ากับ 1 คะแนน

รายการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ ด้านบุคลิภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ด้านความสะดวกในการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ

ระดับเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับใช้สูตรช่วงกว้างของอัตราภาคั่น ดังนี้

$$\text{ช่วงของการแปลผล} = \frac{\text{ค่าสูงสุด- ค่าต่ำสุด}}{\text{ระดับที่ต้องการแปลผล}} = \frac{3 - 1}{3} = 0.67$$

จึงกำหนดเกณฑ์การประเมินไว้ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.36-3.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.68-2.35 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.67 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตอนที่ 3 ความคาดหวังในการปฏิบัติงานให้บริการงานสารบรรณ เป็นแบบมาตรวัด
ประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ Likert Scale มี 5 ระดับตามสัดส่วนการประมาณค่า
ดังต่อไปนี้

ระดับความคาดหวังมากที่สุด	เท่ากับ 5 คะแนน
ระดับความคาดหวังมาก	เท่ากับ 4 คะแนน
ระดับความคาดหวังปานกลาง	เท่ากับ 3 คะแนน
ระดับความคาดหวังน้อย	เท่ากับ 2 คะแนน
ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด	เท่ากับ 1 คะแนน

ความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานในการบริการงานสารบรรณ แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน
ได้แก่ ด้านการกระบวนกรและขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ ด้านบุคลิกภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน
ด้านความสะดวกในการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ

ระดับเกณฑ์การให้ค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับใช้สูตรช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงของการแปลผล} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด- ค่าต่ำสุด}}{\text{ระดับที่ต้องการแปลผล}} = \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จึงกำหนดเกณฑ์การประเมินไว้ดังนี้

- ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด
- ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก
- ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง ความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง
- ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง ความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย
- ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง ความคาดหวังอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แนวทางยกระดับการบริการด้านงานสารบรรณ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด
ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเสนอแนะ แนวทางในการให้บริการ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ผู้ตอบ
แบบสอบถามสามารถเสนอแนะ แนวทางในการให้บริการ

3.5.1.2 แบบสัมภาษณ์ (Interview)

เป็นแบบสัมภาษณ์มีคำถามการวิจัย 5 ข้อ ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญ
ด้านงานสารบรรณ และงานบริการที่เกี่ยวข้อง โดยมีตัวอย่างประเด็นคำถาม ดังต่อไปนี้ ประการแรก อะไรคือสิ่งที่
ท่านคาดหวังว่าจะได้รับจากการใช้บริการงานสารบรรณ ประการที่สอง ท่านคิดว่ากองคลังและพัสดุควรมีการ
ปรับปรุงงานสารบรรณในด้านใด ประการที่สาม ท่านคิดว่าอะไรคือปัจจัยที่มีผลต่อการยกระดับการบริการ
งานสารบรรณสู่ความเป็นเลิศ ประการที่สี่ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และประการสุดท้าย
ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

3.6 วิธีตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionair) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดขอบเขต กรอบแนวความคิดในการวิจัย นำข้อมูลมารวบรวมเพื่อใช้ในการสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย สามารถหาคำตอบในสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ข้างต้น พร้อมนำเสนอแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องครบถ้วนตามคำแนะนำ นอกจากนี้ผู้วิจัยออกแบบสอบถามเพื่อทำการทดสอบ (pretest) กับบุคคลที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 28 เพื่อทำการทดสอบค่าความเที่ยง (Reliability) ความตรงของแบบสอบถาม (Validity) และจัดทำแบบสอบถาม ฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.5.1 ทดสอบค่าคะแนนความตรง

ความตรง (Validity) หมายถึง ความแม่นยำของเครื่องมือในการวัดสิ่งที่ต้องการจะวัดหรือสิ่งที่เครื่องมือควรจะวัด และคะแนนที่ได้จากเครื่องมือที่มีความตรงสูง สามารถบอกถึงสภาพที่แท้จริงและพยากรณ์ได้ถูกต้องแม่นยำ (วิสาข่า ภูจินดา, 2558: 190)

ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index :IOC)

$$IOC = \sum R/n$$

R = ผลคูณของคะแนนกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญในแต่ละระดับความสอดคล้อง

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ผลการทดสอบความตรง พบว่า ทุกข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC) มากกว่า 0.5 จึงนำไปปรับใช้ได้ทุกข้อคำถามโดยไม่มีการแก้ไข โดยค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC) เฉลี่ยเท่ากับ 0.98 ดังภาคผนวก

3.5.2 ทดสอบหาค่าความเที่ยง

ความเที่ยง (Reliability) หมายถึง ความคงที่ของผลที่ได้จากการวัดด้วยเครื่องมือชุดเดียวกันกับคนกลุ่มเดียวกันในเวลาที่แตกต่างกัน

การหา “สัมประสิทธิ์แอลฟา” (α = Coefficient) ดัดแปลงมาจาก KR - 20 ใช้สูตรดังนี้

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

เมื่อ α แทน ความเที่ยงของแบบสอบถาม

k แทน จำนวนข้อคำถาม

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

ซึ่งส่วนใหญ่ความเที่ยงของแบบสอบถามสามารถพิจารณาจากค่า KR-20 สำหรับข้อคำถามที่ให้เลือกตอบโดยมีคะแนน 0 และ 1 เท่านั้น เช่น คำถามเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจ และสัมประสิทธิ์ครอนบาร์คแอลฟา สำหรับข้อคำถามที่ให้เลือกตอบโดยมีคะแนนที่ไม่ใช่ 0 และ 1 เช่น คำถามเกี่ยวกับทัศนคติ ความคิดเห็นต่างๆ ซึ่งมีมาตรการประเมินแบบ Likert คือ 5, 4, 3, 2 และ 1

ผลการทดสอบความเที่ยง (Reliability) พบว่าทุกข้อคำถามมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มากกว่า 0.80 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.828 ดังภาคผนวก

3.7 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดรหัสของข้อคำถาม (Code) และทำการประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3.7.1 วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

- 1.) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)
- 2.) ค่าเฉลี่ย (Mean)
- 3.) ค่าความถี่ (Frequency)
- 4.) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Diviation)

3.7.2 วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่

- 1.) หาค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม คือ Independent Samples T-test
- 2.) หาค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม คือ One way ANOVA
- 3.) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป คือ Correlation

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง แนวทางการยกระดับการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์สู่ความเป็นเลิศ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากการลงภาคสนามโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และ Office365 form จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 ตัวอย่าง และจากการสัมภาษณ์ผู้มีความรู้ ความชำนาญและเชี่ยวชาญ ด้านงานสารบรรณ จำนวน 5 ท่าน เพื่อศึกษาวิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนากระบวนการทำงาน และเสนอแนวทางการยกระดับการบริการ ผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลและผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ปรากฏดังต่อไปนี้

- 4.1 ความคิดเห็นต่อการยกระดับการให้บริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ
ของผู้ปฏิบัติงาน
- 4.2 ความคิดเห็นต่อการยกระดับการให้บริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ
ของผู้รับบริการ
- 4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อการยกระดับการให้บริการด้านงานสารบรรณ
ของกองคลังและพัสดุ
- 4.4 แนวทางการยกระดับการให้บริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติพรรณนา t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติพรรณนา F-distribution
P	แทน	ค่าสัดส่วนของความน่าจะเป็น (probability value)

4.1 ความคิดเห็นต่อการยกระดับการให้บริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุของผู้ปฏิบัติงาน

4.1.1 ความคาดหวังต่อการรับบริการงานสารบรรณ

ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ ผู้รับบริการมีความคาดหวังจะได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หรือ สามารถกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละเรื่องให้เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการสื่อสารกระบวนการและขั้นตอนให้ผู้รับบริการได้รับทราบ หากมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการ และปรับลดขั้นตอนให้มีความกระชับ รวดเร็ว ถูกต้อง ซึ่งจะทำให้ประหยัดเวลาและกำลังคน แต่เพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ สำหรับด้านบุคลิกภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการมีความคาดหวังจะได้รับการบริการจากบุคลากรด้วยความเต็มใจ มีการแสดงออกถึงความใส่ใจไม่เลือกปฏิบัติ และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม เป็นมิตร มีความสามารถในการรับและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ให้คำปรึกษาที่รวดเร็ว ถูกต้องตรงประเด็น และใช้ความสามารถที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์ทั้งตนเองและองค์กรให้มากที่สุด สำหรับด้านความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังจะได้รับความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองต่อลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานพร้อมที่จะให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย สร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้าให้มีความเชื่อถือไว้วางใจได้ เป็นต้น และในด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังว่าสถานที่ให้บริการควรมีบรรยากาศการทำงานที่สอดประสานงานกันสภาพแวดล้อมในการให้บริการ สถานที่ไม่มีเสียงรบกวน มีอุณหภูมิที่เย็นสบายไม่ร้อนหรือเย็นจนเกินไป

4.1.2 การปรับปรุงงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ

ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ ผู้รับบริการมีความคาดหวังจะได้รับการบริการที่รวดเร็ว กระชับ การลดขั้นตอนการทำงานให้เหลือแต่ขั้นตอนสำคัญ สำหรับด้านบุคลิกภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน บุคลากรส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีความเป็นมิตรและมุ่งมั่น รวมถึงมนุษยสัมพันธ์ดี ทำงานด้วยแล้วสบายใจ ควรเพิ่มการเรียนรู้ในภาพรวมขององค์การ เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานที่มากขึ้น สำหรับด้านความสะดวกในการให้บริการ ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยมาใช้อย่างมากขึ้นเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน และช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ ลดความสิ้นเปลืองทรัพยากร

และในด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถเดินเข้าไปติดต่อได้อย่างเป็นมิตร

4.1.3 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณมักจะเกิดขึ้นอยู่เสมอส่วนมากเป็นปัญหาการรับ-ส่ง เก็บ รักษาและการทำลายหนังสือราชการ หนังสือล่าช้า สูญหาย การปฏิบัติงานไม่ทันเหตุการณ์การเก็บรักษาไม่เป็นระบบ ยากแก่การค้นหาและไม่ทำลายเอกสารหนังสือตามระเบียบที่หมดความจำเป็นต้องใช้ทำให้มีปริมาณหนังสือมากเกินไป เช่น เอกสารหาย เอกสารล่าช้า และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มากเกินไปจนความจำเป็น จะส่งผลให้งานต้องใช้ระยะเวลานานมาก

4.2 ความคิดเห็นต่อการยกระดับการให้บริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 180 คน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละ จำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ ด้านเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	42	23.30
หญิง	138	76.70
รวม	180	100.00

จากตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เป็นเพศหญิง จำนวน 138 คน คิดร้อยละ 76.7 และเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละ จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

ประเภทของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	7	3.90
ข้าราชการบำนาญ	9	5.00
พนักงานสถาบัน	90	50.00
ลูกจ้างชั่วคราวเงินรายได้	11	6.10
พนักงานคณะ / ลูกจ้างคณะ	24	13.30
ข้าราชการบำนาญเกษียณอายุราชการ	1	0.60
พนักงานบริษัท	26	14.40
ผู้ประกอบการร้านค้า	9	5.00
อาชีพอื่น.....	3	1.70
รวม	180	100.00

จากตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการกึ่งหนึ่งเป็นพนักงานสถาบัน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา คือ พนักงานบริษัท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 และน้อยที่สุดเป็นข้าราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละ จำแนกตามข้อมูลระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	36	20.00
ปริญญาตรี	99	55.00
ปริญญาโท	45	25.00
รวม	180	100.00

จากตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการเกินกว่ากึ่งหนึ่งจบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และน้อยที่สุดจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 20

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละ จำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ ด้านตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้ปฏิบัติงาน	38	21.10
ชำนาญงาน	11	6.10
ปฏิบัติการ	66	36.70
ชำนาญการ	23	12.80
ชำนาญการพิเศษ	2	1.10
เชี่ยวชาญ	1	0.60
อื่นๆ	39	21.70
รวม	180	100.00

จากตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลตำแหน่งงาน พบว่า ผู้รับบริการมากที่สุดอยู่ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมา คือ ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 38คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 และน้อยที่สุดอยู่ในระดับเชี่ยวชาญ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และร้อยละ จำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ ด้านอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
0-5 ปี	40	22.20
6-10 ปี	43	23.90
11-15ปี	29	16.10
16-20ปี	28	15.60
21 ปีขึ้นไป	40	22.20
รวม	180	100.00

จากตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลอายุการทำงาน พบว่า ผู้รับบริการมากที่สุด มีอายุการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 รองลงมา คือ 0-5 ปี และ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 และน้อยที่สุดมีอายุการทำงาน 16-20 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60

4.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านงานสารบรรณของ
กองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เกี่ยวกับข้อมูลด้านความถี่
ในการรับบริการ

ตารางที่ 4.6 จำนวนความถี่ในการรับบริการ จำแนกตามกลุ่มงานที่ให้บริการ

กลุ่มงานที่ให้บริการ	ความถี่ในการรับบริการ		
	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3
กลุ่มงานการเงิน	57	20	25
กลุ่มงานพัสดุ	34	48	29
กลุ่มงานเงินทุน	13	19	20
กลุ่มงานเงินงบประมาณ	11	15	18
กลุ่มงานเงินรายได้	15	30	19
กลุ่มงานบัญชี	2	8	13
กลุ่มงานบริหารและธุรการ	50	27	36

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ความถี่ในการรับบริการ พบว่า กลุ่มงานมีผู้รับบริการมากที่สุด
คือ กลุ่มงานการเงิน รองลงมา คือ กลุ่มงานพัสดุ และ กลุ่มงานบริหารและธุรการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนความความถี่ในการรับบริการ

ความถี่ของการรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เป็นประจำทุกวัน	63	35.00
3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	37	20.60
1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	30	16.70
เดือนละครั้ง	50	27.80
รวม	180	100.00

จากตารางที่ 4.7 สำหรับความถี่ในการรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.00 ใช้บริการเป็นประจำทุกวัน รองลงมาคือ ใช้บริการเดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 27.80 และผู้รับบริการน้อยที่สุด อยู่ในช่วง 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 16.70

ตารางที่ 4.8 จำนวน และร้อยละ ภาพรวมความพึงพอใจในการบริการงานสารบรรณ

ภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด	54	30.00
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก	94	52.50
ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้	25	13.90
ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย	5	2.80
ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด	2	1.10
รวม	180	100

จากตารางที่ 4.8 สำหรับภาพรวมความพึงพอใจในการบริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมา คือ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.00 และผู้รับบริการมีพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.80

ตารางที่ 4.9 จำนวน และร้อยละของปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานสารบรรณ

ปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
เอกสารแนบไม่ครบถ้วน สมบูรณ์	32	17.70
ความล่าช้าในระบบราชการ	17	9.44
การสื่อสารผิดพลาดทำให้เข้าใจไม่ตรงกัน	25	13.89
การนำนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน	22	12.22
ข้อมูลเอกสารไม่ตรงกับระบบ E-Doc	5	2.77
ขั้นตอนการดำเนินการซับซ้อน	10	5.55
เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำไปในทิศทางเดียวกัน หากมีผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่เข้าใจ	15	8.33
การประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร ผ่านสื่อออนไลน์ อิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอ	17	9.44
อื่นๆ	4	2.22
รวม	180	100

จากตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ จะเห็นได้ว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ เอกสารแนบไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 17.70 รองลงมา การสื่อสารผิดพลาดทำให้เข้าใจไม่ตรงกัน คิดเป็นร้อยละ 13.89 การนำนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 12.22 ความล่าช้าในระบบราชการ คิดเป็นร้อยละ 9.44 การประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร ผ่านสื่อออนไลน์อิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 9.44 เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำไปในทิศทางเดียวกัน หากมีผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่เข้าใจ คิดเป็นร้อยละ 8.33 ขั้นตอนการดำเนินการซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 5.55 ข้อมูลเอกสารไม่ตรงกับระบบ E-Doc คิดเป็นร้อยละ 2.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 จำนวน และร้อยละของปัจจัยที่ควรปรับปรุงด้านงานสารบรรณ

ปัจจัยที่ควรปรับปรุงด้านงานสารบรรณ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ	54	30.00
ด้านบุคลิกภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน	17	9.40
ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ	11	6.10
ด้านความสะดวกในการให้บริการ	35	19.40
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	56	31.10
อื่นๆ	7	3.90
รวม	180	100

จากตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์จะเห็นได้ว่า ด้านที่ควรมีการปรับปรุงงานสารบรรณมากที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 31.1 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ เช่น ชับซ้อน ยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 30 ด้านความสะดวกในการให้บริการ เช่น ระยะเวลาการบริการ ช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 19.4 ด้านบุคลิกภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้ ทักษะ ทิ่มีใจบริการจรรยาบรรณ คิดเป็นร้อยละ 9.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ เช่น สถานที่ บรรยากาศในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสารบรรณ

รายการประเมิน	คะแนนความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ					
1.ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	89	84	7	2.45	มาก
2.ท่านได้รับการบริการเสร็จตามกรอบเวลา	109	66	5	2.57	มาก
ด้านการให้บริการของบุคลากร					
1.บุคลากรเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส บริการด้วยความเต็มใจ	125	47	8	2.65	มาก
2.บุคลากรมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ขณะให้บริการ	119	52	9	2.61	มาก
ด้านความสะดวกในการให้บริการ					
1.สถานที่สะดวกในการติดต่อ เข้าถึงง่าย มีที่นั่งรอระหว่างรอรับบริการ	111	63	6	2.58	มาก
2.มีแบบฟอร์มในการให้บริการที่ทันสมัย	66	93	21	2.25	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ					
1.ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในสำนักงาน	142	36	2	2.78	มาก
2.สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการบริการ เช่น อุปกรณ์สำนักงาน แสงสว่าง บรรยากาศในการทำงาน	143	35	2	2.78	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม				2.58	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสารบรรณภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 และเมื่อจำแนกรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในสำนักงาน และสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการบริการ เช่น อุปกรณ์สำนักงาน แสงสว่าง บรรยากาศในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 2.78 รองลงมาคือ บุคลากรเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส บริการด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับที่ 2.65 บุคลากรมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ขณะให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับที่ 2.61 สถานที่สะดวกในการติดต่อ เข้าถึงง่าย มีที่นั่งรอระหว่างรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 ได้รับการบริการเสร็จตามกรอบเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 และมีแบบฟอร์มในการให้บริการที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25

ตารางที่ 4.12 ภาพรวมระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ	2.51	มาก
ด้านการให้บริการของบุคลากร	2.63	มาก
ด้านความสะดวกในการให้บริการ	2.41	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ	2.78	มาก

จากตารางที่ 4.12 ภาพรวมระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามหัวข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 และด้านความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41 ซึ่งทุกด้านอยู่ในระดับมาก

**ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับคะแนนความคาดหวังในการปฏิบัติงาน
ในการให้บริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนนความคาดหวัง
ในการปฏิบัติงานในการให้บริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ
จำแนกตามด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความ คาดหวัง
1. ขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ซับซ้อน	3.50	1.044	มาก
2. ความชัดเจน ถูกต้อง โปร่งใสเป็นไป ตามระเบียบ ข้อบังคับ	4.09	0.671	มาก
3. บริการอย่างมีอาชีพ เท่าเทียมกัน	4.02	0.845	มาก
4. บุคลากรทำงานเสร็จตามเวลาที่ คาดหวัง	4.08	0.849	มาก
5. ท่านได้รับการบริการที่เข้าถึงได้ง่าย	4.12	0.823	มาก
6. ท่านได้รับบริการอย่างรวดเร็ว	4.07	0.826	มาก
รวม	3.96		มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานในการให้บริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อที่ 5 ข้อคำถามได้รับการบริการที่เข้าถึงได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมาคือ ข้อคำถามที่ 2 ความชัดเจน ถูกต้อง โปร่งใสเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ข้อคำถามที่ 4 บุคลากรทำงานเสร็จตามเวลาที่คาดหวัง และข้อคำถามที่ 6 ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.06 ข้อคำถามที่ 3 ได้รับบริการอย่างมีอาชีพ เท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และข้อคำถามที่ 1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 โดยทุกรายการประเมินอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวัง
ในการปฏิบัติงานในการให้บริการด้านงานสารบรรณของ
กองคลังและพัสดุ จำแนกตามด้านการให้บริการของบุคลากร

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง
1. บุคลากรมีความเป็นกันเอง	4.15	0.849	มาก
2. บุคลากรใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ	4.21	0.798	มาก
3. บุคลากรให้บริการเท่าเทียมกัน	4.10	0.873	มาก
4. บุคลากรมีความเพียงพอต่อการให้บริการ	4.19	0.782	มาก
5. บุคลากรรับฟังปัญหาและสามารถตอบข้อซักถามได้ อย่างถูกต้องชัดเจนตรงประเด็น	4.09	0.844	มาก
รวม	4.14		มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานในการให้บริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการให้บริการของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 โดยมีระดับความคาดหวังมาก และเมื่อจำแนกรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อคำถามที่ 2 บุคลากรใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองลงมาคือ ข้อคำถามที่ 4 บุคลากรมีความเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ข้อคำถามที่ 1 บุคลากรมีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ข้อคำถามที่ 3 บุคลากรให้บริการเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และข้อคำถามที่ 5 บุคลากรรับฟังปัญหาและสามารถตอบข้อซักถามได้ อย่างถูกต้องชัดเจนตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 โดยทุกรายการประเมินอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้าน
งานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ จำแนกตามด้านความสะดวกในการให้บริการ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความ คาดหวัง
1. สถานที่สะดวกในการติดต่อ เข้าถึงง่าย	4.37	0.708	มากที่สุด
2. มีแบบฟอร์มในการให้บริการที่ทันสมัย	3.81	0.952	มาก
3. หน่วยงานมีอุปกรณ์พร้อมให้บริการ	4.19	0.792	มาก
4. ท่านได้รับความสะดวกในการบริการ	4.28	0.763	มากที่สุด
รวม	4.15		มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานในการให้บริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 โดยมีระดับความคาดหวังมาก และเมื่อจำแนกรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อคำถามที่ 1 สถานที่สะดวกในการติดต่อ เข้าถึงง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมาคือ ข้อคำถามที่ 4 ได้รับความสะดวกในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ข้อคำถามที่ 3 หน่วยงานมีอุปกรณ์พร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และข้อคำถามที่ 2 มีแบบฟอร์มในการให้บริการที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ระดับคะแนนความคาดหวังในการปฏิบัติงานในการให้บริการด้านงานสารบรรณ
ของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตาม
ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง
1. บรรยากาศในการทำงานมีสภาพดี	4.39	0.744	มากที่สุด
2. มีที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการ	4.29	0.780	มากที่สุด
3. ความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่	4.33	0.732	มากที่สุด
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในสำนักงาน	4.51	0.639	มากที่สุด
รวม	4.38		มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานในการให้บริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 โดยมีระดับความคาดหวังมาก และเมื่อจำแนกรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อคำถามที่ 4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในสำนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 รองลงมาคือ ข้อคำถามที่ 1 บรรยากาศในการทำงานมีสภาพดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ข้อคำถามที่ 3 ความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และข้อคำถามที่ 2 มีที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 โดยทุกรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและระดับคะแนนความคาดหวังในการปฏิบัติงานต่อการให้บริการ
 ด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

รายการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ							
1.ขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ซับซ้อน	23	86	39	22	10	3.44	มาก
2.ความชัดเจน ถูกต้อง โปร่งใสเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ	44	112	21	2	1	4.08	มาก
3.บริการอย่างมีอาชีพ เท่าเทียมกัน	52	92	26	8	2	4.01	มาก
4.บุคลากรทำงานเสร็จตามเวลาที่คาดหวัง	58	89	25	5	3	4.06	มาก
5.ท่านได้รับการบริการที่เข้าถึงได้ง่าย	61	90	21	6	2	4.11	มาก
6.ท่านได้รับบริการอย่างรวดเร็ว	58	86	28	7	1	4.06	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.96	มาก
ด้านการให้บริการของบุคลากร							
1.บุคลากรมีความเป็นกันเอง	69	79	23	8	1	4.14	มาก
2.บุคลากรใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ	72	81	21	5	1	4.20	มาก
3.บุคลากรให้บริการเท่าเทียมกัน	64	78	30	8	0	4.10	มาก
4.บุคลากรมีความเพียงพอต่อการให้บริการ	70	79	26	5	0	4.18	มาก
5.บุคลากรรับฟังปัญหาและสามารถตอบข้อซักถามได้ อย่างถูกต้องชัดเจน ตรงประเด็น	62	82	29	5	2	4.08	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.96	มาก

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

รายการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความสะดวกในการให้บริการ							
1.สถานที่สะดวกในการติดต่อเข้าถึงง่าย	85	80	12	2	1	4.36	มากที่สุด
2.มีแบบฟอร์มการให้บริการที่ทันสมัย	46	70	51	9	4	3.78	มาก
3.หน่วยงานมีอุปกรณ์พร้อมให้บริการ	69	84	21	5	1	4.19	มาก
4.ได้รับความสะดวกในการบริการ	77	83	13	7	0	4.28	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.15	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ							
1.บรรยากาศในการทำงานมีสภาพดี	92	72	13	1	2	4.39	มากที่สุด
2.มีที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการ	82	74	18	6	0	4.29	มากที่สุด
3.ความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่	84	76	16	4	0	4.33	มากที่สุด
4.ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในสำนักงาน	104	66	8	2	0	4.51	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานในการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองลงมาคือ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ส่วนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ และด้านการให้บริการของบุคลากร มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

**ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนาและแนวทางยกระดับการให้บริการ
ด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ความถูกต้องชัดเจน โปร่งใสตามระเบียบ ข้อบังคับ	17	16.67
ความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใสของเจ้าหน้าที่	20	19.60
จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	15	14.70
ความสะดวกในการให้บริการ การติดต่อ เข้าถึงง่าย มีที่พักระหว่างรอ	20	19.60
สภาพแวดล้อมในการบริการ	14	13.73
ความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยภายใน สำนักงาน	16	15.69
รวม	102	100

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใสของเจ้าหน้าที่ และ ความสะดวกในการให้บริการการติดต่อ เข้าถึงง่าย มีที่พักระหว่างรอ คิดเป็นร้อยละ 19.60 รองลงมาคือ ความถูกต้องชัดเจน โปร่งใสตามระเบียบ ข้อบังคับ คิดเป็นร้อยละ 16.67 และ ความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยภายในสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 15.69

4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อการยกระดับการให้บริการด้านงานสารบรรณ ของกองคลังและพัสดุ

4.3.1 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังต่อการรับบริการด้านงานสารบรรณที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ความแตกต่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	n	Mean	S.D.	t	P
ชาย	42	78.50	0.424	-0.199	0.843
หญิง	138	78.89			
รวม	180				

หมายเหตุ : *มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยการให้บริการงานสารบรรณ จำแนกตามเพศของผู้รับบริการ พบว่า เนื่องจากค่า p-value เท่ากับ 0.843 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น ผู้รับบริการเพศที่ต่างกันจะมีความคาดหวังต่อการรับบริการด้านงานสารบรรณไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 : ประเภทของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังต่อการรับบริการด้านงานสารบรรณที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์ความแตกต่าง จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

ประเภทของผู้รับบริการ	n	Mean	S.D.	F	P
ข้าราชการ	7	74.57	1.793	1.363	0.232
ข้าราชการบำนาญ/พนักงานสถาบัน/ ข้าราชการบำนาญเกษียณอายุราชการ	100	85.19			
ลูกจ้างชั่วคราวเงินรายได้	11	83.18			
พนักงานคณะลูกจ้างคณะ	24	82.21			
พนักงานบริษัท	26	78.96			
ผู้ประกอบการร้านค้า	9	79.22			
รวม	180	4.11			

หมายเหตุ : *มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยการให้บริการงานสารบรรณ จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ พบว่า เนื่องจากค่า p-value เท่ากับ 0.232 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น ประเภทของผู้รับบริการที่ต่างกันจะมีความคาดหวังต่อการรับบริการด้านงานสารบรรณไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เพราะฉะนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังต่อการรับบริการด้านงานสารบรรณที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างการบริการงานสารบรรณ
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	Mean	S.D.	F	P
ต่ำกว่าปริญญาตรี	36	80.14	0.671	4.719	0.010
ปริญญาตรี	99	80.28			
ปริญญาโท	45	45.00			
รวม	180	78.80			

หมายเหตุ : *มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยการให้บริการงานสารบรรณ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าเนื่องจากค่า p-value เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้น ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความคาดหวังต่อการรับบริการด้านงานสารบรรณที่แตกต่างกัน โดยระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคาดหวังมากกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท และผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคาดหวังมากกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท

สมมติฐานที่ 4 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังต่อการรับบริการด้านงานสารบรรณที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างการบริการงานสารบรรณ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	n	Mean	S.D.	F	P
ผู้ปฏิบัติงาน	38	81.97	1.134	2.106	0.068
ชำนาญงาน	11	76.45			
ปฏิบัติการ	66	78.65			
ชำนาญการ	23	72.96			
ชำนาญการพิเศษ/เชี่ยวชาญ	3	81.25			
อื่นๆ	39	75.00			
รวม	180	78.55			

หมายเหตุ : *มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยการให้บริการงานสารบรรณ จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าเนื่องจากค่า p-value เท่ากับ 0.068 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้น ผู้รับบริการที่มีตำแหน่งงานที่ต่างกันจะมีความคาดหวังต่อการรับบริการด้านงานสารบรรณไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เพราะฉะนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 : อายุการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังต่อการรับบริการด้านงานสารบรรณ ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างการบริการงานสารบรรณ
จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	n	Mean	S.D.	F	P
0-5 ปี	40	81.55	1.476	1.476	0.142
6-10 ปี	43	78.74			
11-15 ปี	29	76.41			
16-20ปี	28	75.46			
21 ปีขึ้นไป	40	80.18			
รวม	180	78.80			

หมายเหตุ : *มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยการให้บริการงานสารบรรณ จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า เนื่องจากค่า p-value เท่ากับ 0.142 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้น ผู้รับบริการที่อายุการทำงาน ต่างกันจะมีความคาดหวังต่อการรับบริการด้านงานสารบรรณไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เพราะฉะนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6 : ความพึงพอใจ มีผลต่อความคาดหวังต่อการรับบริการด้านงานสารบรรณ

ตารางที่ 4.24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังต่อการรับบริการ
งานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ

		ผลรวมความคาดหวัง	ผลรวมความพึงพอใจ
ผลรวมความคาดหวัง	Pearson Correlation	1	.733**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	180	180
ผลรวมความพึงพอใจ	Pearson Correlation	.733**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	180	180

หมายเหตุ : **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า เนื่องจากค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้น ความพึงพอใจในปัจจุบัน กับ ความคาดหวังในอนาคต มีความสัมพันธ์กันในทางบวกระดับสูง แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก มีผลต่อความคาดหวังต่อการรับบริการมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.3.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4.25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังต่อการรับบริการด้านงานสารบรรณที่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ประเภทของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังต่อการรับบริการด้านงานสารบรรณที่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังต่อการรับบริการด้านงานสารบรรณที่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังต่อการรับบริการด้านงานสารบรรณที่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 อายุการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังต่อการรับบริการด้านงานสารบรรณที่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6 ความพึงพอใจ มีผลต่อความคาดหวังต่อการรับบริการด้านงานสารบรรณ	สอดคล้องกับสมมติฐาน

หมายเหตุ : ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่สอดคล้องกับสมมติฐาน ได้แก่ ระดับการศึกษา หมายความว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคาดหวังในการรับบริการ และความพึงพอใจ หมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการในปัจจุบันมีผลความคาดหวังในการรับบริการในอนาคต

4.4 แนวทางการยกระดับการให้บริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

4.4.1 ปัจจัยที่มีผลและช่องว่างในการพัฒนาด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลและช่องว่างในการพัฒนาด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ พบว่า ช่องว่างที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการด้านแบบฟอร์มในการให้บริการที่ทันสมัย รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และผู้รับบริการได้รับการบริการเสร็จตามกรอบเวลา ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามหัวข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากน้อยไปหามาก พบว่า ด้านความสะดวกในการให้บริการ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 และด้านการให้บริการของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63

4.3.2 แนวทางการยกระดับการให้บริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากผู้ให้บริการ และข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญด้านงานสารบรรณ งานบริการ การสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานในขณะนั้น และจากการสังเกตการณ์ของผู้วิจัยที่มีประสบการณ์ในการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มาวิเคราะห์ SWOT Analysis คือ วิเคราะห์จุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunity) อุปสรรค (Threats) และจัดทำแนวทางการยกระดับการให้บริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (TOWS matrix) ดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.26 TOWS matrix วิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคของการให้บริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน	O : Opportunity (โอกาส) O₁ : สถาบันมีวิสัยทัศน์การมุ่งไปสู่ความเป็นสากล world class university O₂ : สถาบันมีพันธกิจข้อที่ 5 สร้างเสริมการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล	T : Threats (อุปสรรค) T₁ : ผู้ใช้บริการขาดความรู้ในการจัดเตรียมเอกสาร T₂ : ปริมาณเอกสารจากผู้ให้บริการ (คณะ/สำนัก)
S : Strength (จุดแข็ง) S₁ : บุคลากรมีความมุ่งมั่นในปฏิบัติงานโดยยึดหลักความคุ้มค่า โปร่งใส ตรวจสอบได้ S₂ : บุคลากรมีความเป็นมิตรและให้บริการด้วยความเต็มใจ S₃ : สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย เอื้อต่อการให้บริการ	SO : - ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการประชุม /อบรม เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและเพิ่มคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ - พัฒนาภายในหน่วยงานให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น(Modern office style)	ST : - จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน - จัดทำแบบตรวจสอบรายการ (Check list)
W : Weakness (จุดอ่อน) w₁ : ขาดแบบฟอร์มในการบริการแบบออนไลน์ w₂ : มีขั้นตอนการให้บริการที่ซับซ้อนต้องใช้เวลาในการดำเนินการ w₃ : ช่องทางการสื่อสารน้อย	WO - สนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้นเพื่อลดระยะเวลาการดำเนินการ - ส่งเสริมและพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานโดยการจัดทำ Infographic เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน - ส่งเสริมและพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการที่ทันสมัยโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสื่อสาร	WT - จัดทำแบบฟอร์มแบบออนไลน์ - จัดทำ Infographic ให้ความรู้ด้านงานสารบรรณ

จากตารางที่ 4.26 ตาราง TOWS matrix วิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรคของการให้บริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่าจุดแข็งคือ บุคลากรมีความมุ่งมั่น ในปฏิบัติงานโดยยึดหลักความคุ้มค่า โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีความเป็นมิตร และให้บริการด้วยความเต็มใจ รวมถึงสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อยเอื้อต่อการให้บริการ จุดอ่อนคือ ขาดแบบฟอร์มในการบริการแบบออนไลน์ มีขั้นตอนการให้บริการที่ซับซ้อนต้องใช้เวลาในการดำเนินการและช่องทางการสื่อสารน้อย สำหรับกลยุทธ์เชิงรุก ได้แก่ 1.) ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการประชุม/อบรม เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและเพิ่มคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ 2.) พัฒนากายในหน่วยงานให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น (Modern office style) สำหรับกลยุทธ์เชิงป้องกัน ได้แก่ 1.) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน 2.) จัดทำแบบตรวจสอบรายการ สำหรับกลยุทธ์เชิงแก้ไข ได้แก่ 1.) สนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้นเพื่อลดระยะเวลาการดำเนินการ 2.) จัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการรับบริการ 3.) เพิ่มช่องทางในการสื่อสารกับผู้รับบริการที่ทันสมัย เช่น Facebook LINE ปฏิทินออนไลน์ สำหรับกลยุทธ์เชิงรับ ได้แก่ 1.) จัดทำแบบฟอร์มแบบออนไลน์ 2.) จัดทำ Infographic ให้ความรู้ด้านงานสารบ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง แนวทางการยกระดับการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์สู่ความเป็นเลิศ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการเพื่อวิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนากระบวนการทำงาน และเพื่อเสนอแนวทางยกระดับการบริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากการลงภาคสนามโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และ Office365 form กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้รับบริการ ประกอบด้วย ข้าราชการ ข้าราชการบำนาญ พนักงานสถาบัน ลูกจ้างชั่วคราวเงินรายได้ พนักงานคณะ/ลูกจ้างคณะ ข้าราชการบำนาญ เกษียณอายุราชการ พนักงานบริษัท ผู้ประกอบการร้านค้า อาชีพอื่น จำนวน 180 ตัวอย่าง และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความถี่ (Frequency) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (Independent Samples T-test) ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม (One way ANOVA) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป (Correlation Analysis) สรุปผลดังต่อไปนี้

5.1 สรุปและอภิปราย

- 5.1.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ
- 5.1.2 ช่องว่างในการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ
- 5.1.3 แนวทางการยกระดับการบริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ

5.2 ข้อเสนอแนะ

- 5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย
- 5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ
- 5.2.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1 สรุปและอภิปรายผล

5.1.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ

5.1.1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการด้านงานสารบรรณของกองคลัง และพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประกอบด้วยบุคลากรภายในสถาบัน และบุคคลภายนอก กลุ่มตัวอย่างที่รวบรวมได้ทั้งหมด 180 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.70 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 23.30 กึ่งหนึ่งเป็นพนักงานสถาบัน คิดเป็นร้อยละ 50.00 เกินกว่ากึ่งหนึ่งจบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.00 และกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุดอยู่ในระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 36.70 มีอายุการทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.90 กลุ่มงานที่มีผู้รับบริการบ่อยที่สุดคือ กลุ่มงานการเงิน และกลุ่มตัวอย่างใช้บริการมากที่สุดเป็นประจำทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 35.00

5.1.1.2 ปัจจัยด้านความพึงพอใจ

ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เป็นผลมาจากการได้รับบริการจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีความเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม มีความเอาใจใส่รวมถึงการแสดงออกถึงความเต็มใจในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการผลมาจากการบริหารจัดการขั้นตอนการให้บริการ และบุคลากรของหน่วยงานมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี และสอดคล้องกับการศึกษาของอัจฉรา นาคครั้น วิลาสินี เลิศตระกูลและทิพวรรณ ณ พัทลุง (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดี วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการ

ให้บริการ แต่ผลจากการวิจัยยังพบว่า มีบางปัจจัยที่ควรได้รับการปรับปรุง โดยเฉพาะด้านความสะดวกในการให้บริการ ในส่วนของการมีแบบฟอร์มการให้บริการที่ถูกต้อง ทันสมัย ซึ่งจะนำไปใช้ในการปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการของกองคลังและพัสดุต่อไป

5.1.1.3 ปัจจัยด้านความคาดหวัง

สำหรับปัจจัยที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังจากการได้รับการบริการอยู่ในระดับสูงสุด คือ ในด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ รองลงมาคือ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ทั้งนี้เป็นผลมาจากความต้องการใช้บริการที่มีสถานที่ให้บริการสะอาด น่าใช้บริการ มีบรรยากาศที่ดี มีที่พักระหว่างรอรับบริการ และภายในสำนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของประทีป ดวงงาม และวัลลภา คชภักดี (2552) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการของสถานีนามัยตามการรับรู้ของผู้รับบริการ พบว่าปัจจัยทางด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือและเวชภัณฑ์ ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้และสร้างความประทับใจตั้งแต่ต้น เนื่องจากสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย และสอดคล้องกับการศึกษาของอัจฉรา นาคศรีน วิลาสินี เลิศตระกูลและทิพวรรณ ณ พัทลุง (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดี วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงสุดในด้านคุณภาพการให้บริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของกิตต์กวีณ เดชน์ วงศ์หมั่น พรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ, (2560 บทคัดย่อ) ศึกษาแนวทางการยกระดับคุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 (อำนาจเจริญ โยธธร ศรีสะเกษ อุบลราชธานี) พบว่าคุณภาพการบริการ เกิดจากความคาดหวังและประสบการณ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ผ่านการรับรู้จริงที่นักท่องเที่ยวได้รับการบริการจากผู้นำเที่ยวส่งผลถึงความพึงพอใจในการให้บริการของผู้นำเที่ยว

กล่าวโดยสรุปว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในด้านของสภาพแวดล้อมในการบริการในระดับมากที่สุด เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สังเกตเห็นได้ง่าย และนับได้ว่าเป็นปัจจัยอันดับแรกในการเริ่มต้นของความประทับใจในการบริการ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงปัจจัยด้านความสะดวกสบายในการบริการ หากว่าผู้รับบริการมีความสะดวกในการบริการตามที่คาดหวังไว้จะทำให้เกิดความประทับใจในการบริการมากยิ่งขึ้น

5.1.2 ช่องว่างในการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าปัจจัยที่ควรได้รับการพัฒนาเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านความสะดวกในการให้บริการในส่วนของการมีแบบฟอร์มในการบริการที่ถูกต้อง ทันสมัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อันดับที่สอง คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ในส่วนของขั้นตอนในการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว นอกจากนี้การวิจัยยังพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังจะได้รับการบริการในด้านสภาพแวดล้อมในการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด กล่าวคือ ผู้รับบริการคาดหวังว่าสถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถเดินเข้าไปติดต่อได้อย่างเป็นมิตร มีบรรยากาศที่ดี มีที่พักระหว่างรอ รวมถึงการมีป้ายบ่งบอกสถานที่ที่ชัดเจน และยังให้ความสำคัญกับความสะดวกในการให้บริการ ในแง่ของสถานที่ที่สะดวก สามารถเข้าถึงได้ง่าย รวมถึงการเตรียมความพร้อมหรืออุปกรณ์สำหรับการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอเบิกสวัสดิการ แบบฟอร์มสัญญาเช่าเงิน ปากกา ดินสอ กระดาษ เป็นต้น นอกจากนี้ผู้รับบริการยังมีความคาดหวังจะได้รับการบริการจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ที่มีความเป็นมิตรและมุ่งมั่น การแสดงออกถึงความเต็มใจในการให้บริการ รวมถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ดี

5.1.3 แนวทางการยกระดับการบริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ และช่องว่างในการพัฒนากระบวนการทำงาน รวมถึงการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของการยกระดับให้บริการ สามารถนำเสนอแนวทางการยกระดับการบริการด้านงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ ดังต่อไปนี้

1. ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการประชุม/อบรม เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและเพิ่มคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น
 - 1.1 ประชุม/อบรม หลักสูตรเกี่ยวกับการบริหารงานจัดการด้านงานสารบรรณ รวมถึง พรบ./ข้อบังคับ และระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ
 - 1.2 ประชุม/อบรมหลักสูตรเกี่ยวกับมาตรฐานการบริการที่ดี
 - 1.3 ประชุม/อบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน
2. พัฒนาภายในหน่วยงานให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น (Modern office style) เช่น
 - 2.1 ปรับปรุงบริเวณที่นั่งรอให้มีบรรยากาศเหมือนอยู่ที่บ้าน อาทิ แจกันดอกไม้ มีพื้นที่จุดกายาน ช่วยสร้างบรรยากาศให้รู้สึกถึงความเป็นมิตรในการบริการ
 - 2.2 ปรับปรุงเก้าอี้สำหรับนั่งรอ ให้มีความนุ่มสบาย ช่วยให้ผู้รับบริการนั่งแล้วสบาย ไม่รู้สึกถึงการรอคอยที่ยาวนาน
3. ส่งเสริมและพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงาน โดยการจัดทำ Infographic เกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงาน
4. ส่งเสริมและพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการที่ทันสมัย โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสื่อสาร เช่น
 - 4.1 การนำ Application LINE มาใช้ในการติดต่อกับผู้รับบริการ ในแง่ของการสอบถาม ข้อมูลกระบวนการปฏิบัติงานรวมถึงการติดตามเอกสารเกี่ยวกับการเบิกจ่ายได้
 - 4.2 การจัดทำปฏิทินออนไลน์ แจ้งเตือนกำหนดการในช่วงใกล้สิ้นปีงบประมาณ

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการวิจัยพบว่า การจัดส่งเอกสารในการเบิกจ่ายมีความล่าช้า และเอกสารแนบไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ รวมถึงมีการจัดส่งเอกสารในช่วงใกล้สิ้นปีงบประมาณเป็นจำนวนมาก ดังนั้น สถาบันฯ ควรให้การสนับสนุนด้านงบประมาณและกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดประชุมชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงาน รวมถึงขั้นตอนเกี่ยวกับการขออนุมัติ การเบิกจ่ายที่ถูกต้อง โดยยึดหลักความคุ้มค่า โปร่งใส ตรวจสอบได้ ทั้งนี้เพื่อลดความผิดพลาด ความล่าช้าในการดำเนินการ และเพื่อทำความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน
2. จากผลการวิจัยพบว่า การนำนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอ ดังนั้น สถาบันฯ ควรสนับสนุน การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อลดขั้นตอน รวมถึงระยะเวลาในการดำเนินการ และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น
3. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ในแง่ของความสะอาด เรียบร้อยภายในสำนักงาน ดังนั้น สถาบันฯ ควรมีนโยบายการพัฒนาบริเวณภายในหน่วยงานให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น (Modern office Style)
4. สถาบันฯ ควรมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ตรงตามมาตรฐานการให้บริการที่ดี ดังนั้น จึงควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากร โดยกำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัด (KPI) ของหน่วยงาน

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรจัดประชุมชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการขออนุมัติ การเบิกจ่ายที่พบปัญหาความผิดพลาดบ่อยครั้ง เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้ถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐาน รวมถึงขั้นตอนเกี่ยวกับการเบิกที่ถูกต้อง และเพื่อทำความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน
2. ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการให้บริการงานด้านสารบรรณ หรือจัดทำ Infographic เกี่ยวกับกระบวนการบริการต่างๆ ของงานสารบรรณ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจกระบวนการให้บริการง่ายมากยิ่งขึ้น
3. เพิ่มช่องทางในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในส่วนงานต่างๆ ทางด้านงานสารบรรณ เพื่อให้ผู้รับบริการติดต่อ-ประสานงานได้โดยตรงกับบุคลากร
4. นำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดระยะเวลาการทำงาน เช่น การจัดทำแบบฟอร์มต่างๆ โดยใช้ Office 356 เป็นต้น
5. เพิ่มช่องทางในการสื่อสารในยุคดิจิทัล เช่น แอปพลิเคชัน Application LINE, facebook รวมถึงปฏิทินออนไลน์ แจ้งเตือนกำหนดการในระยะใกล้สิ้นปีงบประมาณ
6. จัดทำแบบตรวจสอบรายการเบื้องต้น กรณี เบิกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลเพื่อลดความผิดพลาด ความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร รวมถึงลดระยะเวลาในการดำเนินการ

5.2.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นกรณีศึกษาเฉพาะ ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ เท่านั้น สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ควรศึกษาตัวแปรเพิ่มเติมเกี่ยวกับทัศนคติในการบริการ เพื่อให้สามารถได้ทราบแนวทางการยกระดับการให้บริการด้านงานสารบรรณที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

บรรณานุกรม

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ฉบับ 2 พ.ศ. 2526

ฉัตรยาพร เสมอใจ. 2550. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2549. **หนังสือการตลาดบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ส.เอเชียเพรส จำกัด.

ธนัทศน์ ธนีสันต์ และ อภิเทพ แซ่โค้ว. 2559. **ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย**. วารสารสุทธิปริทัศน์.ปีที่ 30 ฉบับที่ 94 (2016): เมษายน-มิถุนายน 2559: 157.

นันทา ดิงสมบัติยุทธ. 2538. อ้างถึงใน ธนัทศน์ ธนีสันต์ และ อภิเทพ แซ่โค้ว. 2559. **ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย**.

พิษณุ จงสถิตวัฒนา. 2548. **การบริหารการตลาด การวิเคราะห์กลยุทธ์ และการตัดสินใจ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล. 2563. **บริการที่เป็นเลิศ (Customer Service Excellence)**. ค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2563 จาก <http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/162-customerserviceexcellence.html>

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2547. **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, ปณิศา มีจินดา, อรทัย เลิศวรรณวิทย์. 2550. **กลยุทธ์การตลาดและการบริหารเชิงกลยุทธ์โดยมุ่งที่ตลาด (Marketing Strategies & Market Oriented Strategic Management)**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนธัชการพิมพ์ จำกัด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, สุภาดา สิริกุตตา, วลัยลักษณ์ อัครธีรวงศ์, ปณิศา สัญชานนท์, พิมพา หิรัญกิตติ, บัณฑิต ผังนิรันดร์. 2548. **การวิจัยธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

สุดใจ ดิลกทกพรศนน์. 2558. **การจัดการเชิงกลยุทธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.

สุดาพร กุณฑลบุตร. 2555. หลักการตลาด...สมัยใหม่ Modern...principle of marketing. พิมพ์ครั้งที่ 5
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมพร แสงชัย. 2548. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ภาครัฐ. โครงการบัณฑิตศึกษาการจัดการสิ่งแวดล้อม:
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมยศ นาวิการ. 2545. แนวความคิด:การบริหารเชิงกลยุทธ์ Concepts : Strategic Management.
กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก : แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง แนวทางการยกระดับการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์สู่ความเป็นเลิศ

วัตถุประสงค์ในการวิจัย : เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานสารบรรณ รวมถึงการวิเคราะห์
ช่องว่างในการพัฒนาบริการงานสารบรรณและเสนอแนวทางการยกระดับการให้บริการงานสารบรรณของ
กองคลังและพัสดุ สู่ความเป็นเลิศ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดให้ในตารางที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

สำหรับบุคลากรภายในสถาบัน

ประเภท ☐ ข้าราชการ ☐ ข้าราชการบำนาญ ☐ พนักงานสถาบัน

☐ ลูกจ้างชั่วคราวเงินรายได้ ☐ พนักงานคณะ / ลูกจ้างคณะ

วุฒิการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

ตำแหน่งงาน ☐ ผู้ปฏิบัติงาน ☐ ข้าราชการ ☐ ปฏิบัติการ ☐ ข้าราชการ

☐ ข้าราชการพิเศษ ☐ เชี่ยวชาญ

อายุการทำงาน ☐ 0-5 ปี ☐ 6-10 ปี ☐ 11-15 ปี ☐ 16-20 ปี ☐ 21 ปีขึ้นไป

สำหรับบุคลากรภายนอก

ประเภท ☐ ข้าราชการบำนาญเกษียณอายุราชการ ☐ พนักงานบริษัท

☐ ผู้ประกอบการร้านค้า ☐ อาชีพอื่น.....

วุฒิการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

อายุการทำงาน ☐ 0-5 ปี ☐ 6-10 ปี ☐ 11-15 ปี ☐ 16-20 ปี ☐ 21 ปีขึ้นไป

1.ท่านได้รับบริการจากกลุ่มงานใดบ่อยที่สุด (ใส่หมายเลข 1-3 โดยหมายเลข 1 คือ บ่อยที่สุด)

- () กลุ่มงานการเงิน () กลุ่มงานพัสดุ () กลุ่มงานเงินทุน
() กลุ่มงานเงินงบประมาณ () กลุ่มงานเงินรายได้
() กลุ่มงานบัญชี () กลุ่มงานบริหารและธุรการ

2.ท่านใช้บริการกองคลังและพัสดุ บ่อยเพียงใด

- () เป็นประจำทุกวัน () 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์
() 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ () เดือนละครั้ง

3.ท่านมีความพึงพอใจในการบริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ มากน้อยเพียงใด

- () มากที่สุด () มาก () พอใช้
() น้อย () น้อยที่สุด

4.ปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุมีอะไรบ้าง(ตอบได้มากกว่า 1ข้อ)

- () เอกสารแนบไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ () ความล่าช้าในระบบราชการ
() การสื่อสารผิดพลาดทำให้เข้าใจไม่ตรงกัน () การนำนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน
() ข้อมูลเอกสารไม่ตรงกับระบบ E-Doc () ขั้นตอนการดำเนินการซับซ้อน
() เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำไปในทิศทางเดียวกัน หากมีผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่เข้าใจ
() การประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร ผ่านสื่อออนไลน์อิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอ
() อื่นๆ ระบุ.....

5.ท่านคิดว่ากองคลังและพัสดุควรมีการปรับปรุงงานสารบรรณในด้านใด

- () ด้านการกระบวนกรและขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ:ซับซ้อน ยุ่งยาก
() ด้านบุคลิกภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน :ความรู้ ทักษะคติ เต็มใจบริการ จรรยาบรรณ
() ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ: สถานที่ บรรยากาศในการทำงาน
() ด้านความสะดวกในการให้บริการ :ระยะเวลาการบริการ ช่องทางการให้บริการ
() ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
() อื่นๆ ระบุ.....

ตอนที่ 2 รายการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดไว้ในตารางที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

3 = พึงพอใจมาก 2 = พึงพอใจปานกลาง 1 = พึงพอใจน้อย

รายการประเมิน	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึง พอใจ น้อย
ด้านการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ			
1.ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว			
2.ท่านได้รับการบริการเสร็จตามกรอบเวลา			
ด้านการให้บริการของบุคลากร			
1.บุคลากรเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส บริการด้วยความเต็มใจ			
2.บุคลากรมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ขณะให้บริการ			
ด้านความสะดวกในการให้บริการ			
1.สถานที่สะดวกในการติดต่อ เข้าถึงง่าย มีที่นั่งรอระหว่างรอรับบริการ			
2. มีแบบฟอร์มในการให้บริการที่ทันสมัย			
ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ			
1.ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในสำนักงาน			
2. สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการบริการ เช่น อุปกรณ์สำนักงาน แสงสว่าง บรรยากาศในการทำงาน			

ตอนที่ 3 รายการประเมินความคาดหวังในการปฏิบัติงาน

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดไว้ในตารางที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

รายการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ					
1.ขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ซับซ้อน					

รายการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.ความชัดเจน ถูกต้อง โปร่งใสเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ					
3.บริการอย่างมืออาชีพ เท่าเทียมกัน					
4.บุคลากรทำงานเสร็จตามเวลาที่คาดหวัง					
5.ท่านได้รับการบริการที่เข้าถึงได้ง่าย					
6.ท่านได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านการให้บริการของบุคลากร					
1.บุคลากรมีความเป็นกันเอง					
2.บุคลากรใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ					
3.บุคลากรให้บริการเท่าเทียมกัน					
4.บุคลากรมีความเพียงพอต่อการให้บริการ					
5.บุคลากรรับฟังปัญหาและสามารถตอบข้อซักถามได้ อย่างถูกต้องชัดเจนตรงประเด็น					
ด้านความสะดวกในการให้บริการ					
1.สถานที่สะดวกในการติดต่อ เข้าถึงง่าย					
2.มีแบบฟอร์มในการให้บริการที่ทันสมัย					
3.หน่วยงานมีอุปกรณ์พร้อมให้บริการ					
4.ท่านได้รับความสะดวกในการบริการ					
ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ					
1.บรรยากาศในการทำงานมีสภาพดี					
2.มีที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการ					
3.ความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่					
4.ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในสำนักงาน					

ตอนที่ 4 แนวทางยกระดับด้านงานสารบรรณ

รายการ	ปัญหาที่พบ	ข้อเสนอแนะ
1. ความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา		
2. ความถูกต้องชัดเจน โปร่งใสตามระเบียบ ข้อบังคับ		
3. ความมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใสของเจ้าหน้าที่		
4.การแสดงออกถึงความเอาใจใส่กระตือรือร้น		
5.จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ		
6.ความสะดวกในการให้บริการ การติดต่อ เข้าถึงง่าย มีที่พักระหว่างรอ		
7.สภาพแวดล้อมในการบริการ		
8.ความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อย ภายในสำนักงาน		

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

---ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม---



ภาคผนวก ข : แบบสัมภาษณ์

แบบสอบถามเชิงลึกที่ใช้ในการสัมภาษณ์ สำหรับผู้มีความรู้ ความชำนาญด้านงานสารบรรณ และงานบริการ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการยกระดับการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สู่ความเป็นเลิศ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุสู่ความเป็นเลิศ รวมถึงการวิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนา และนำเสนอแนวทางการยกระดับการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ เพื่อให้บริการที่ดียิ่งขึ้น จึงใคร่ขอทราบความเห็นของท่านต่อคุณภาพของการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ

ผู้ให้สัมภาษณ์

สถานที่

วัน เวลา

1. อะไรคือสิ่งที่ท่านคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการงานสารบรรณ

1.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ

.....
.....
.....

1.2 ด้านบุคลิกภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

.....
.....
.....

1.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ

.....

.....

.....

1.4 ด้านความสะอาดในการให้บริการ

.....

.....

.....

1.5 อื่นๆ (ระบุ)

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่า กองคลังและพัสดุควรมีการปรับปรุงงานสารบรรณในด้านใด

2.1 ด้านการกระบวนกรและขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ

.....

.....

.....

.....

2.2 ด้านบุคลิภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

2.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ

.....

.....

.....

.....

2.4 ด้านความสะอาดในการให้บริการ

.....

.....

.....

2.5 อื่นๆ (ระบุ)

.....

.....

.....

3. ท่านคิดว่า อะไรคือปัจจัยที่มีผลต่อการยกระดับการบริการงานสารบรรณสู่ความเป็นเลิศ
(ความเป็นเลิศ หมายถึง การดำเนินการที่มุ่งเน้นความพึงพอใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการรวมถึง
ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ)

.....

.....

.....

.....

.....

4. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

.....

5. ข้อเสนอแนะในการบริการ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค : ตารางปฏิบัติการ

ตัวแปร	นิยามเชิงทฤษฎี	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ข้อคำถาม
การบริการที่ดี	การบริการ หมายถึง กิจกรรม กระบวนการ หรือ การดำเนินการใดๆที่ บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้ อำนวยความสะดวก ความช่วยเหลือ และ/หรือตอบสนอง ความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่ม บุคคลอื่นโดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ (ระวีวรรณ โปรยรุ่งเรือง ,2551 หน้า3)	การบริการที่ดีจะต้องให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย สามารถตอบสนอง ความต้องการให้บรรลุวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย - ด้านกระบวนการขั้นตอน ต้องเข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน -บุคลากร ยิ้มแย้ม แจ่มใส แสดงถึงความใส่ใจ -การอำนวยความสะดวก มีที่นั่งรอ, ปากกา,ดินสอ,อุปกรณ์ที่ต้องใช้ -สภาพแวดล้อมการบริการ สะอาด เป็นระเบียบน่าใช้บริการ	<u>ด้านกระบวนการ</u> 1.ท่านได้รับการบริการที่รวดเร็ว ไม่หลายขั้นตอน 2.ท่านได้รับการบริการที่เท่าเทียมกันอย่างมีอาชีพ (ตามลำดับก่อน-หลัง) <u>ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ(บุคลากร)</u> 3.บุคลากรมีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้บริการด้วยความเต็มใจ 4.บุคลากรรับฟังปัญหา และสามารถตอบซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน <u>ด้านความสะดวกในการให้บริการ</u> 5.มีที่พักระหว่างรอรับบริการ 6.มีอุปกรณ์/เครื่องอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา ดินสอ กระดาษ คอมพิวเตอร์ใช้ในการลงระบบ เช่น ระบบจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น <u>ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ</u> 7.สถานที่ให้บริการมีความสะอาด น่าใช้บริการ 8.สถานที่ที่มีป้ายที่ชัดเจน (ป้ายแสดงสถานที่) 9.โต๊ะทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ภาคผนวก ง : คะแนนประเมินความเที่ยงตรง (IOC)

การวิจัยเรื่อง แนวทางการยกระดับการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์สู่ความเป็นเลิศ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุสู่ความเป็นเลิศรวมถึงการวิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนาพร้อมทั้งเสนอแนวทางการยกระดับการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ

คำชี้แจง แบบประเมินความเที่ยง (IOC) ของคำถามเครื่องมือเก็บข้อมูลวิจัย เรื่อง แนวทางการยกระดับการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์สู่ความเป็นเลิศ เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อคำถาม ความถูกต้องตามหลักภาษาและเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งจะทำการประเมินความเที่ยงตรง โดยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรงดังต่อไปนี้

- +1 = เหมาะสม หมายถึง แบบสอบถามมีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์เหมาะสมสำหรับนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 0 = ไม่แน่ใจ หมายถึง ไม่แน่ใจว่าแบบสอบถามสอดคล้องกับกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และจะเหมาะสมสำหรับนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลหรือไม่
- 1 = ไม่เหมาะสม หมายถึง แบบสอบถามไม่สอดคล้องกับกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และไม่เหมาะสมสำหรับนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตารางสรุปคะแนนประเมินความตรง (validity)

รายการประเมิน	ระดับความสอดคล้อง			ioc=Σ □/n	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ
	สอดคล้อง (1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)		
ตอนที่ 1 ด้านประชากรศาสตร์					
1.ท่านได้รับบริการจากกลุ่มงานใดบ่อยที่สุด (ใส่หมายเลข 1-3 โดยหมายเลข 1 คือ บ่อยที่สุด)	6	0	0	1.0	กลุ่มงานใดกลุ่มใดที่ใช้บริการบ่อยที่สุด,2
2.ท่านใช้บริการกองคลังและพัสดุ บ่อยเพียงใด	6	0	0	1.0	
3.ท่านมีความพึงพอใจในการบริการงานสารบรรณของกอง คลังและพัสดุ มากน้อยเพียงใด	6	0	0	1.0	
4.ปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานสารบรรณของกองคลังและ พัสดุมืออะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1ข้อ)	6	0	0	1.0	
5.ท่านคิดว่ากองคลังและพัสดุควรมีการปรับปรุงงานสาร บรรณในด้านใดมากที่สุด	6	0	0	1.0	
ตอนที่ 2 รายการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ					
2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ					
1.ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	6	0	0	1.0	
2.การได้รับการบริการเสร็จตามกรอบเวลา	6	0	0	1.0	การให้บริการเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด,2
2.2 ด้านการให้บริการของบุคลากร					
1.บุคลากรเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส บริการด้วยความเต็มใจ	6	0	0	1.0	
2.บุคลากรมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ขณะให้บริการ	6	0	0	1.0	

รายการประเมิน	ระดับความสอดคล้อง			ioc=Σ □/n	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ
	สอดคล้อง (1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)		
2.3 ด้านความสะดวกในการให้บริการ					
1.สถานที่สะดวกในการติดต่อ เข้าถึงง่าย มีที่นั่งรอรระหว่างรอรับบริการ	6	0	0	1.0	
2. มีแบบฟอร์มในการให้บริการที่ทันสมัย	6	0	0	1.0	
2.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ					
1.ความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยภายใน สำนักงาน	6	0	0	1.0	
2. สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการบริการ เช่น อุปกรณ์สำนักงาน แสงสว่าง บรรยากาศในการทำงาน	6	0	0	1.0	เพิ่มเกี่ยวกับสำนักงานสีเขียว/ การประหยัดพลังงาน,1
ตอนที่ 3 ความคาดหวังในการปฏิบัติงานเพื่อยกระดับการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศ					
3.1 ด้านการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ					
1.ขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ซับซ้อน	6	0	0	1.0	
2.ความชัดเจน ถูกต้อง โปร่งใสเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ	6	0	0	1.0	
3.บริการอย่างมีอาชีพ ความเท่าเทียมกัน	6	0	0	1.0	
4.บุคลากรทำงานเสร็จตามเวลาที่คาดหวัง	6	0	0	1.0	จาก “คาดหวัง”เป็น “ตามกำหนดการ”,1
5.การได้รับการบริการที่เข้าถึงได้ง่าย	6	0	0	1.0	
6.การได้รับบริการอย่างรวดเร็ว	5	1	0	0.83	มีระบบติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงาน

รายการประเมิน	ระดับความสอดคล้อง			ioc=Σ □/n	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ
	สอดคล้อง (1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)		
3.2 ด้านการให้บริการของบุคลากร					
1.บุคลากรมีความเป็นกันเอง	6	0	0	1.0	
2.บุคลากรใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ	5	1	0	0.83	บุคลากรมีทักษะในการติดต่อสื่อสาร/ประสานงาน,1
3.บุคลากรให้บริการเท่าเทียมกัน	6	0	0	1.0	บุคลากรให้บริการด้วยการยึดหลักเสมอภาค,1
4.บุคลากรมีความเพียงพอต่อการให้บริการ	6	0	0	1.0	
5.บุคลากรรับฟังปัญหาและสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจนตรงประเด็น	6	0	0	1.0	
3.3 ด้านความสะดวกในการให้บริการ					
1.สถานที่สะดวกในการติดต่อ เข้าถึงง่าย	6	0	0	1.0	
2.มีแบบฟอร์มในการให้บริการที่ทันสมัย	6	0	0	1.0	มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย,1
3.หน่วยงานมีอุปกรณ์พร้อมให้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ ยางลบ น้ำยาลบคำผิดและอุปกรณ์อื่นๆสำหรับให้บริการ	6	0	0	1.0	
4.การได้รับความสะดวกในการบริการ	5	1	0	0.83	นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยให้บริการเร็วขึ้น,2
3.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ					
1.บรรยากาศในการทำงานมีสภาพดี	6	0	0	1.0	
2.มีที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการ	6	0	0	1.0	
3.ความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่	6	0	0	1.0	

รายการประเมิน	ระดับความสอดคล้อง			ioc=Σ □/n	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ
	สอดคล้อง (1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)		
3.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ (ต่อ)					
4.ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในสำนักงาน	6	0	0	1.0	
ตอนที่ 4 แนวทางยกระดับด้านงานสารบรรณ					
1. ความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	6	0	0	1.0	ควรเพิ่มเติม 1.การยกระดับสู่สำนักงานสีเขียว 2.การพัฒนาโครงข่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของงานสารบรรณภายในสถาบัน ,1
2. ความถูกต้องชัดเจน โปร่งใสตามระเบียบ ข้อบังคับ	6	0	0	1.0	
3. ความมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใสของเจ้าหน้าที่	6	0	0	1.0	
4.การแสดงออกถึงความเอาใจใส่กระตือรือร้น	6	0	0	1.0	
5.จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	6	0	0	1.0	
6.ความสะดวกในการให้บริการการติดต่อ เข้าถึงง่าย มีอุปกรณ์พร้อมให้บริการ	6	0	0	1.0	
7.สภาพแวดล้อมในการบริการ	6	0	0	1.0	
8.ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในสำนักงาน	6	0	0	1.0	
ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	6	0	0	1.0	

ภาคผนวก จ : ตารางถอดสัมภาษณ์

งานวิจัย เรื่อง แนวทางการยกระดับการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สู่ความเป็นเลิศ

1. อะไรคือสิ่งที่ท่านคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการงานสารบรรณ

1.1 ด้านการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ

theme	category	code	quoted
กระบวนการ	กระบวนการ	ขั้นตอน	สามารถตรวจสอบผังการเดินของเอกสารได้ว่าเอกสารยังอยู่ที่กลุ่มงานหรือส่วนใดของ กค. (1.1)
กระบวนการ	กระบวนการ	ถูกต้อง	การให้บริการงานสารบรรณต้องมีความถูกต้อง (2.1)
เวลา	การรอคอย	รวดเร็วทันเวลา	การให้บริการงานสารบรรณต้องทันเวลา งานไม่ล่าช้าทันตามวัตถุประสงค์ (2.2)
เวลา	การรอคอย	รวดเร็วทันเวลา	ความรวดเร็วในการให้บริการ หรือ สามารถกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละเรื่องให้เป็นมาตรฐาน (3.1)
การสื่อสาร	การรอคอย	สื่อสารให้เข้าใจ	มีการสื่อสารกระบวนการ และขั้นตอนให้ผู้รับบริการ ได้รับทราบ (4.1)
กระบวนการ	กระบวนการ	ขั้นตอน	ปรับขั้นตอนให้มีความกระชับ รวดเร็ว ถูกต้อง (4.2)
กระบวนการ	กระบวนการ	รวดเร็วทันเวลา	กระบวนการมีความกระชับ รวดเร็ว ถูกต้อง ซึ่งจะทำให้ประหยัดเวลาและแรงงาน แต่เพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ (4.2-3)

1.2 ด้านบุคลิกภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

theme	catergory	code	quoted
		การบริการ	ให้บริการด้วยความเต็มใจ คือ แสดงออกด้วยการเป็นผู้มีความรู้ในงาน (1.1)
มนุษย์สัมพันธ์	เอาใจใส่	มนุษย์สัมพันธ์	มีมนุษย์สัมพันธ์ดี มีความสามารถในการรับและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี (2.1)
		มุ่งมั่น	ไม่ปฏิเสธปัญหาตั้งใจทำงานด้วยความมุ่งมั่น และใช้ความสามารถที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์ทั้งตนเองและองค์กรให้มากที่สุด (2.2)
	เอาใจใส่	เข้าใจ	ใส่ใจ และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (3.1)
		มนุษย์สัมพันธ์	ยิ้มแย้ม เป็นมิตร พร้อมให้คำอธิบาย (4.1)
		มีความรู้	แม่นยำในกฎระเบียบ และยืนยันรักษากฎระเบียบเพื่อความถูกต้อง ให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ (4.2)

1.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ

theme	catergory	code	quoted
สภาพแวดล้อม	บรรยากาศ ในการทำงาน	บรรยากาศ ในการทำงาน	ควรสร้างบรรยากาศการทำงานที่สอดคล้องประสานงานกัน (1.1)
สภาพแวดล้อม	สภาพ ภูมิอากาศ	ไม่มีเสียงรบกวน, อุณหภูมิเหมาะสม	สภาพแวดล้อมในการให้บริการ สถานที่ต้องไม่มีเสียงรบกวน มีอุณหภูมิที่เย็นสบายไม่ร้อน (2.1)
เครื่องมือ ,อุปกรณ์	วัสดุ อุปกรณ์	อุปกรณ์พร้อม	วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานพร้อมที่จะให้บริการ (2.1)
สถานที่		สถานที่เข้าถึงง่าย	สามารถเข้าถึงได้ง่าย หรือจัดบูทให้บริการในสถานที่สาธารณะในสถาบัน (3.1)
			สะดวก ทันสมัย รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นมิตร (4.1)

1.4 ด้านความสะดวกในการให้บริการ

theme	category	code	quoted
		การทำงานแทนกัน	สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้และตอบคำถามได้เมื่อบุคลากรที่ทำหน้าที่ไม่อยู่ (1.1)
		การตอบสนองต่อลูกค้า	ความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองต่อลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (2.1)
การสื่อสาร	การแสดงออก	ความเห็นอกเห็นใจ	มีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (2.1)
		ความน่าเชื่อถือ	สร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้าให้มีความเชื่อถือไว้วางใจได้ (2.2)
การสื่อสาร	ช่องทางการสื่อสาร	ช่องทางการสื่อสาร	เพิ่มช่องทางการบริการให้มากขึ้น (3.1)
		ความถูกต้อง รวดเร็ว	ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ขั้นตอนในการดำเนินการเป็นมาตรฐาน (4.1)
		การจัดเก็บข้อมูลเป็นระบบ	มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ แยกประเภท พร้อมสำหรับการค้นหา มีเจ้าหน้าที่ ที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องเชื่อถือได้ (4.2)

1.5 อื่นๆ

theme	category	code	quoted

2. ท่านคิดว่า กองคลังและพัสดุควรมีการปรับปรุงงานสารบรรณในด้านใด

2.1 ด้านการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ

theme	catergory	code	quoted
	การใช้งานระบบ	การใช้งานระบบ ของuser	ปรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ครบทุกกลุ่มงาน (1.1)
ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน	ลำดับการปฏิบัติงาน ในแต่ละขั้นตอน	ความครบถ้วนใน การบริการ	ในด้านกระบวนการบางเรื่องที่เป็นเรื่องด่วนกองคลังยังให้บริการได้ไม่ครบถ้วน (2.1)
ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน	ระยะเวลารอคอย	ความล่าช้าของ การคืนเรื่องแก้ไข	ต้องรอให้หน่วยงานไปรับเรื่องด่วนเองโดยบางครั้งหน่วยงานไม่สะดวกไปรับเองเกิดจากเจ้าหน้าที่เดินหนังสืออาจไม่สบายหรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานมีน้อยต้องบริการเรื่องอื่นๆอยู่ที่หน่วยงาน ดังนั้นเรื่องด่วนยังคงค้างที่กองคลังจาก 1 วัน ก็เลยกลายเป็น 2 – 3 วัน กว่าขั้นตอนจะเสร็จ (2.2-3)
ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน	การสื่อสาร	การติดต่อ ประสานงาน	ดังนั้นถ้าเป็นเรื่องที่สำคัญจริงๆ ควรจะสอบถามมาทางหน่วยงานหรือหาเจ้าหน้าที่ที่สามารถมาได้ เพราะบางครั้งหน่วยงานก็ไม่ทราบว่า มีเรื่องด่วนต้องแก้ไขหรือต้องดำเนินการ เพื่องานจะได้เสร็จสิ้นโดยเร็วตามวัตถุประสงค์ (2.3-5)
ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ขั้นตอนเยอะ	การลดขั้นตอนการทำงานให้เหลือแต่ขั้นตอนสำคัญ (3.1)

2.2 ด้านบุคลิกภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

theme	catergory	code	quoted
พฤติกรรม	การแสดงออก	การยอมรับความผิดพลาด	หากตอบหรือดำเนินการในเรื่องใดผิดให้ยอมรับ หรือมีข้อมูลที่แสดงออกถึงการทำผิดพลาดไป (1.1)
พฤติกรรม	การสื่อสาร	มนุษยสัมพันธ์	ส่วนใหญ่บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงาน มีมนุษยสัมพันธ์ดี ทำงานด้วยแล้วสบายใจ (2.1)
พฤติกรรม	การแสดงออก	การปรับปรุงการ แสดงออก	อาจจะมีแค่บุคลากรบางกลุ่มงานเวลาประสานงานอาจพูดจากไม่ดีเท่าที่ควร ควรปรับปรุงในเรื่องการใช้อารมณ์ร่วมกับผู้อื่นเวลาทำงาน (2.2)
	การประสานงาน	ติดต่อ ประสานงาน	ส่วนมากเป็นนักปฏิบัติ ไม่ค่อยถนัดการประสานงาน ติดต่อ แต่มีความเป็นมิตรและมุ่งมั่นสนใจงานในหน้าที่ ไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์หรือมีส่วนร่วมกับการงานภายนอก (4.1)
		หาความรู้เพิ่มเติม	หากเพิ่มการเรียนรู้ในภาพรวมขององค์การ จะเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพอย่างมาก (4.2)

2.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ

theme	catergory	code	quoted
		การใช้เทคโนโลยี	ปรับการทำงานแบบเดิมๆเป็นรูปแบบใช้เทคโนโลยี ดิจิทัล ช่วยในการทำงาน (1.1)
		ความสะอาด	สถานที่สะอาด สวยงาม สามารถเดินเข้าไปติดต่อได้อย่างเป็นมิตรถ้ามีระบบที่ทันสมัยจะสมารถขึ้นมาก เพราะมีความถูกต้อง รวดเร็วอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจอยู่แล้ว (4.1)

2.4 ด้านความสะดวกในการให้บริการ

theme	catergory	code	quoted
		ลดการใช้ ทรัพยากร	ลดการใช้รูปแบบกระดาษเป็นดิจิทัลเพิ่มมากยิ่งขึ้น (1.1)
		ความเป็นระเบียบ ของสถานที่	จัดกลุ่มงานได้อย่างเป็นสัดส่วนหาง่ายสามารถประสานงานได้อย่างรวดเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพ (2.1)
		ความสะดวกใน การบริการ	ได้รับความสะดวกในระดับที่พึงพอใจมาก (4.1)

2.5 อื่นๆ

theme	catergory	code	quoted
		ระบบ E- document	พัฒนาระบบ e-doc ให้ตอบสนองงานให้มากขึ้น (3.1)

3. ท่านคิดว่า อะไรคือปัจจัยที่มีผลต่อการยกระดับการบริการงานสารบรรณสู่ความเป็นเลิศ

(ความเป็นเลิศ หมายถึง การดำเนินการที่มุ่งเน้นความพึงพอใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการรวมถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ)

theme	catergory	code	quoted
		การใช้งาน	ทุกคนใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ครบทุกคน
		หาความรู้เพิ่มเติม	ควรเพิ่มการอบรมหรือให้ความรู้เพิ่มเติมกับบุคลากร ควรติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
		ความคาดหวัง	ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คือ ความรวดเร็วและถูกต้อง
		ความถูกต้องและ ทันสมัยของข้อมูล	มีข้อมูลที่ถูกต้อง update,พัฒนาภาพให้ทันสมัยโดยเร็ว จนท.สามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ให้คำแนะนำได้ ผู้รับบริการให้ความเชื่อมั่น มั่นใจ

4. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

theme	catergory	code	quoted
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ขั้นตอน	การติดตามงาน	การไม่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการกำกับติดตามงานเอกสาร (1.1)
		ปัญหา	ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณมักจะเกิดขึ้นอยู่เสมอส่วนมากเป็นปัญหาการรับ ส่ง เก็บรักษาและการทำลายหนังสือราชการ (2.1)
เวลา	ระยะเวลา	ความล่าช้า	หนังสือล่าช้าสูญหายการทำงานไม่ทันเหตุการณ์การเก็บรักษาไม่เป็นระบบ (2.2)
เวลา	ระยะเวลา	ความล่าช้า	เช่น เอกสารหาย เอกสารล่าช้า บุคลากรไม่มีความชำนาญเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ (2.2-3)
การสื่อสาร	การสื่อสาร	สื่อสารไม่ตรงกัน	การติดต่อสื่อสารไม่เป็นระบบ และขั้นตอนการปฏิบัติงานเยอะ (2.4)
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ขั้นตอน	ขั้นตอนมากเกินไป	ขั้นตอนที่มากเกินไปจนความจำเป็น จะส่งผลให้งานต้องใช้ระยะเวลามาก (3.1)

5. ข้อเสนอแนะในการบริการ

theme	category	code	quoted
	การใช้งาน ระบบ E-document	การมีส่วนร่วมทุกคน	การรณรงค์การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใช้ในการปฏิบัติงานให้ครบ 100 %ทุกคน (1.1)
		การปรับปรุงและ พัฒนางาน	แนวทางแก้ไขต้องปรับปรุงและพัฒนาระบบงานโดยแยกงานเป็นรายด้าน (2.1)
	การใช้งาน ระบบ E-document	ใช้ระบบ อิเล็กทรอนิกส์	ถ้าเป็นไปได้ให้พัฒนาสู่เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องทำต้นฉบับ หรือเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ 100% (3.1)

วิเคราะห์ข้อมูลอย่างไร?

วัตถุประสงค์	เครื่องมือ	วิธีวิเคราะห์
ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานสารบรรณ กค.	แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจาก :บุคคลภายนอก, บุคลากรภายใน, บุคลากรภายใน กค.	สถิติพรรณนา - สถิติร้อยละ (Percentage) - ค่าเฉลี่ย (Mean) - ความถี่ Frequency สถิติอนุมาน : <u>t-test, One way ANOVA, Correlation</u>
วิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนาบริการงานสารบรรณ กค.	แบบสอบถาม (ส่วนที่ 4 น. 5) แบบสัมภาษณ์ : สัมภาษณ์ผู้บริหาร	- พรรณนาความ - จัดกลุ่มประเด็น

แนวทางการยกระดับการให้บริการ

R to R

-KM
-อบรม/สัมมนา

