



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

GUIDELINES FOR DEVELOPMENT OF GENERAL ADMINISTRATION
SERVICES OF FINANCE DIVISION RAJAMANGALA UNIVERSITY
OF TECHNOLOGY THANYABURI

จิรสุดา สุขสำอางค์

กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย

(Routine to Research) ประจำปี 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

GUIDELINES FOR DEVELOPMENT OF GENERAL ADMINISTRATION
SERVICES OF FINANCE DIVISION RAJAMANGALA UNIVERSITY
OF TECHNOLOGY THANYABURI

จิรสุดา สุขสำอางค์
กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย
(Routine to Research) ประจำปี 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Research Title	Guidelines for Development of General Administration Services of Finance Division Rajamangala University of Technology Thanyaburi
Name - Surname	Miss. Jirasuda Suksamang
Academic Year	2020

ABSTRACT

The purpose of this research were to 1) to investigate the levels of satisfaction among staff at Rajamangala University of Technology Thanyaburi who get services from the General Administration of Finance Division, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. 2) to compare the level of satisfaction among staff at Rajamangala University of Technology Thanyaburi concerning to the services of the General Administration of Finance Division, Rajamangala University of Technology Thanyaburi classified by personal factors. and 3) to use for guidelines to improve the service at the General Administration of Finance Devision, Rajamangala University of Technology Thanyaburi.

The samples utilized in this study comprised 298 staffs who working at Rajamangala University of Technology Thanyaburi. There were selected by Convenience Sampling using groups. Data were collected using a questionnaire that had content validity and reliability. The data were analyzed by using descriptive statistics, which were comprised of Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation and inferential statistics, which included Independent Sample t-test and One-way ANOVA

The research findings revealed that the overall and Individual levels of satisfaction among staff at Rajamangala University of Technology Thanyaburi who get services from the General Administration of Finance Division, Rajamangala University of Technology Thanyaburi were at a high level. When comparing the opinions on satisfaction levels of services of the General Administration of Finance Division, Rajamangala University of Technology on different personal factors, including gender, education, and position, it was found that there were no significant differences, except for the age and periods of the employment factor which were significantly different at the 0.05 level.

Keywords: level of satisfaction, the services, general administration, personnel

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง อย่างสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยได้รับความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กล้าหาญ ณ น่าน ที่ได้กรุณาเสียสละเวลา ในการช่วยเหลือและให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของการค้นคว้างานวิจัยครั้งนี้ให้มีความสมบูรณ์ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญยิ่ง ที่ทำให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้ทำการศึกษาวินิจฉัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบและให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้ คุณสาธิตา ศรีแสงอ่อน คุณเพิ่มศักดิ์ ทับทิมทอง และคุณนันทวิ อุ่นละมัย ที่ให้ความกรุณาในการตอบรับเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม อีกทั้งยังให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยอย่างดีเสมอตลอดมา

ขอขอบพระคุณบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์ แบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวินิจฉัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ และมอบความดีทั้งหมดนี้ให้แก่ บิดา มารดา พี่น้อง เพื่อนที่แสนดีและคณะครู-อาจารย์ ผู้อำนวยการกองคลัง พี่น้องกองคลัง ที่ให้การสนับสนุนการทำวิจัย ที่เป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัย

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานค้นคว้าฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจหากการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ขาดตกบกพร่อง หรือไม่สมบูรณ์ประการใด ผู้วิจัยขอกราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้ ด้วย

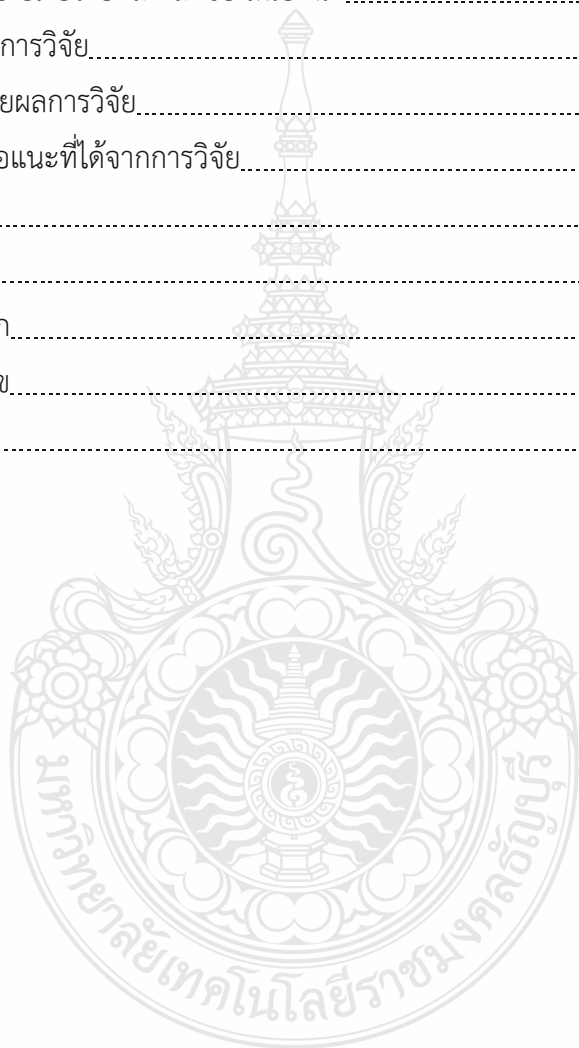
จิรสุดา สุขสำอางค์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(ก)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(ข)
กิตติกรรมประกาศ.....	(ค)
สารบัญ.....	(ง)
สารบัญตาราง.....	(ฉ)
สารบัญภาพ.....	(ช)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 สมมุติฐาน.....	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
1.5 ขอบเขตงานวิจัย.....	2
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	8
2.3 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	9
2.4 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม.....	10
2.5 ข้อมูลทั่วไปของ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	16
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	23
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	23
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	25
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
บทที่ 4 ผลของการวิจัย.....	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	59
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	60
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	64
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	68
บรรณานุกรม.....	70
ภาคผนวก.....	72
ภาคผนวก ก.....	72
ภาคผนวก ข.....	78
ประวัติผู้เขียน.....	85



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนการแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	24
ตารางที่ 4.1 การแสดงจำนวนความถี่ และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล.....	31
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ งานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม แต่ละด้าน รวม 5 ด้าน.....	32
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ งานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค.....	33
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ งานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้บริการ ที่ตรงเวลา.....	33
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ งานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ.....	34
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ งานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง.....	35
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ งานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า.....	35
ตารางที่ 4.8 แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามเพศ.....	36
ตารางที่ 4.9 แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามอายุ.....	37
ตารางที่ 4.10 แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (โดยภาพรวม).....	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11 แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่โดยวิธี LSD (ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค).....	39
ตารางที่ 4.12 แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่โดยวิธี LSD (ด้านการให้บริการที่ตรง).....	40
ตารางที่ 4.13 แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่โดยวิธี LSD (ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ).....	41
ตารางที่ 4.14 แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	42
ตารางที่ 4.15 แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	43
ตารางที่ 4.16 แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจ LSD (โดยภาพรวม).....	44
ตารางที่ 4.17 แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจ LSD (ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา).....	45
ตารางที่ 4.18 แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่ง.....	46
ตารางที่ 4.19 สรุปสมมติฐานการวิจัย.....	47
ตารางที่ 4.20 ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	48

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย 4



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

งานสารบรรณนับได้ว่าเป็นบันไดขั้นแรกในการทำงานของส่วนราชการทุกแห่ง ในทุกระดับที่ต้องใช้การสื่อสารเป็นสื่อในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย สาร ผู้ส่งสารและผู้รับสาร เจ้าหน้าที่สารบรรณจะต้องเป็นสื่อในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เพื่อเข้าสู่กระบวนการปรับเปลี่ยนไปสู่การทำงานตามภารกิจต่อไป โดยการปฏิบัติงานต่าง ๆ หน่วยงานราชการ ต้องดำเนินงานด้วยระบบเอกสารทั้งหมด ซึ่งงานสารบรรณเป็นงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร จึงเป็นงานที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน การดำเนินงานเกี่ยวกับงานสารบรรณนั้นจะเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนไปถึงการสำรวจการทำลาย (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ, 2526) เจ้าหน้าที่สารบรรณต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างดีและมีคุณภาพ ทั้งนี้การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ย่อมต้องอาศัยการทำงานของเจ้าหน้าที่สารบรรณเป็นสำคัญ ดังจะเห็นได้จากการกำหนดให้มีงานสารบรรณในทุกหน่วยงาน ดังนั้นงานสารบรรณจึงเปรียบเสมือนกลไกที่สำคัญของหน่วยงานที่จะขาดไปหรือไม่มีไม่ได้ ซึ่งทั้งหมดเป็นกระบวนการของงานสารบรรณที่ต้องการปฏิบัติอย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ความสะดวกรวดเร็ว และปฏิบัติอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อประหยัดเวลาแรงงาน และค่าใช้จ่ายเป็นหลักฐานอ้างอิงในการปฏิบัติงาน เป็นศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงาน เป็นเครื่องมือในการบริหารงานหน่วยงานของหน่วยงานราชการให้มีประสิทธิภาพ

โดยทั่วไปการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานย่อมเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไป สารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบกับปัญหาในการให้บริการจากผู้มารับบริการ ได้รับการร้องเรียน การดำเนินการล่าช้า กระบวนการในการดำเนินงานมีความซับซ้อนเกินไป การติดตามเอกสาร ปัจจุบันกองคลังเป็นศูนย์กลางในการเบิกจ่ายค่าใช้จ่าย มีจำนวนเอกสารในแต่ละวันจำนวนมาก โดยมีปริมาณรับเข้าจากการรายงานยอดสถิติของระบบงานสารบรรณกองคลังในปีงบประมาณ 2562 จำนวนทั้งสิ้น 20,976 เรื่อง ซึ่งกองคลังยังไม่เคยได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการมาก่อน เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในสิ่งที่ ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการใช้บริการ โดยที่ความพึงพอใจต่อบริการมีองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่ง คือ การรับรู้ถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการนำเสนอโดยการแสดงออกต่าง ๆ ในกระบวนการบริการและผู้รับบริการประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการบริการเหมาะสมมากน้อยเพียงใดในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อสารและการปฏิบัติตนของ

ผู้ให้บริการว่ามีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการบริการ ฯลฯ การรับรู้ในเรื่องเหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความตระหนัก และเห็นคุณค่าของการศึกษาความพึงพอใจและต้องการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานสารบรรณกองคลังให้ดีขึ้น และยังมีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการทำงานให้สอดคล้องกับยุคปัจจุบันที่ต้องรักษาระยะห่าง เนื่องจากเกิดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ยังรวมถึงมีการปรับเปลี่ยนระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ ร่วมด้วย ทำให้การให้บริการงานสารบรรณกองคลัง จำเป็นต้องมีการสำรวจวิจัยความพึงพอใจการให้บริการ เพื่อนำปรับปรุงหรือเสนอแนะผู้บริหารในการปรับให้เข้ากับเหตุการณ์ในปัจจุบัน จึงได้จัดทำงานวิจัยนี้เพื่อเป็นประโยชน์สูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มารับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ต่อการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่งตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2.3 เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3 สมมุติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการความพึงพอใจในการมารับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มารับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.4.2 นำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.5 ขอบเขตงานวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ใน 5 ด้าน (Millet, 1954, p. 8)

- 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา
- 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.5.2 ขอบเขตประชากร จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรภายในที่มารับบริการสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจำนวน 298 คน

1.5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา กำหนดเวลา 1 ปี คือ เดือน กรกฎาคม 2563 - มิถุนายน 2564

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.6.2 การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทำนั้น

1.6.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการมีบุคลิกท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติเชื้อสายสุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ไม่เรีกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถาม แจงข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

1.6.4 บุคลากรผู้มาใช้บริการ หมายถึง บุคคลที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้านของกองคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.6.5 การบริการของพนักงานส่วนองงานสารบรรณ หมายถึง พนักงานสารบรรณที่ให้บริการในงานด้านสารบรรณต่าง ๆ ที่บุคลากรมาขอรับบริการที่สารบรรณกองคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.6.6 การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน

1.6.7 การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปตามเวลาและระยะเวลาที่ระบุไว้หรือตามความเหมาะสม

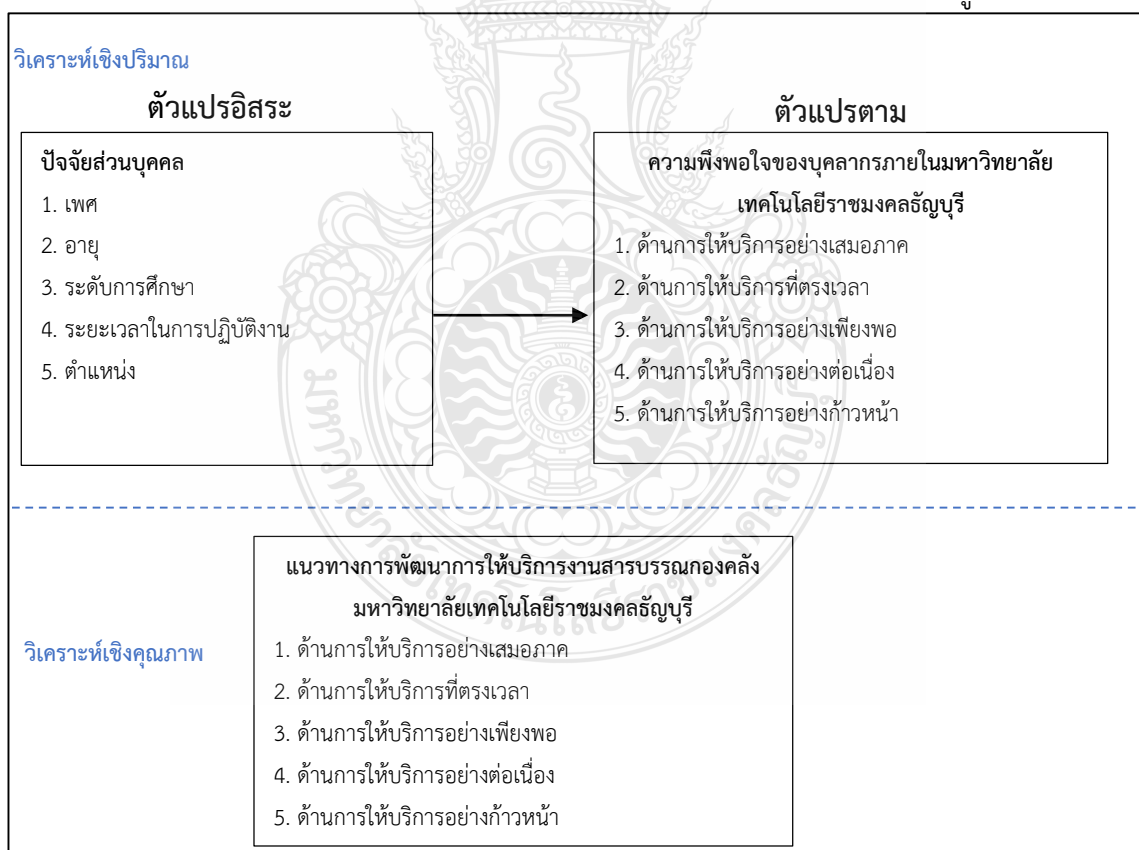
1.6.8 การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม

1.6.9 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นหลัก

1.6.10 การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กรอบแนวคิด โดยตัวแปรที่ผู้วิจัยเลือก มีดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
 - 2.4 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
 - 2.5 ข้อมูลทั่วไปของ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
 - 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลานานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงานต่อการศึกษา ความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ในทางสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการ หรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใดซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” ผู้วิจัยจึงนำมากล่าวมีดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย Chaplin, 1985, อ้างถึงใน ดนุสรณ์ อรัญสุคนธ์ (2558) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

คอตเลอร์ (Kotler, 2012: 188) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

Chaplin, 1985, อ้างถึงใน ดนุสรณ์ อริยสุคนธ์ (2558) กล่าวว่าความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

รัชนี ทีปกากร (2556, หน้า 26 อ้างถึงใน ปกรณ์ยศ วิทยานันตนารมย์ 2564) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้น และสร้างสรรค์สิ่งที่ตั้งใจได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นจากความต้องการหรือ จุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองและถ้าความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละอุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ ขององค์การในที่สุด

วันเพ็ญ ฐปอินทร์ (2556, หน้า 26 อ้างถึงใน ปกรณ์ยศ วิทยานันตนารมย์ 2564) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของแรงจูงใจเกิดจากกระบวนการเบื้องต้นของมนุษย์ที่มีความต้องการตามเป้าหมายที่ต้องการแล้วแรงขับหรือแรงจูงใจนั้นจะลดลงหรือหายไป รวมไปถึงทำให้ความต้องการนั้นหมดตามไปด้วย แต่จะเกิดความต้องการใหม่เมื่อมีสิ่งเร้าใหม่ที่มีความสำคัญมากกว่าสำหรับบุคคลนั้นขึ้นมาทดแทนเป็นเช่นนี้เรื่อยไปเท่าที่มนุษย์มีความต้องการ

บรรเจิด ศุภราพงศ์ (2556, หน้า 43 อ้างถึงใน ปกรณ์ยศ วิทยานันตนารมย์ 2564) ได้กล่าวว่าแนวคิดความพึงพอใจว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจอารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจะเกิดจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของบุคคล ทั้งนี้ความพึงพอใจจึงสามารถนำไปใช้ในการวัด ระดับความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นที่ใช้ในการศึกษา เช่น ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของโรงเรียน

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทำงานบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะดั่งเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความดั่งเครียด

มิลเลท (Millet, 1954 อ้างถึงใน สาวิตรี สุนทร 2557) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นบุคคลทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) มิลเลท (Millet) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

คอตเลอร์ (Kotler, 2012: 188) ได้ให้นิยามสำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า เป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้มารับบริการ และผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้นั้นจริง หากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นนั้นสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้านั้นจะเกิดความพึงพอใจ ถ้าผลลัพธ์นั้นต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าจะเกิดความไม่พึงพอใจหรือผิดหวังดังนั้นความพึงพอใจของผู้บริโภคจึงถูกผลักดันจากความคาดหวังที่ได้ของผู้บริโภค ความคาดหวังจากการได้รับบริการ และความคิดเห็นที่ได้รับจากคุณภาพนั้น

Pham & Ahammad (2017) ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งความพึงพอใจนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผลิตภัณฑ์เป็นอย่างมาก และมีความเป็นไปได้ที่จะมีการบอกต่อให้ผู้อื่นทราบอย่างแพร่หลาย

จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้รับรวบรวมมานี้พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

หลังจากการที่ได้ทบทวนวรรณกรรมที่เป็นความหมายและแนวคิดของความพึงใจ ทำให้ทราบถึงแนวคิด ที่เกี่ยวข้องในเรื่องดังกล่าว ที่นักวิจัยหลาย ๆ ท่าน ได้เสนอแนวคิดไว้หลาย ๆ แนวคิดแตกต่างกันไป ซึ่งหลาย ๆ ท่านนั้นมีแนวคิดไปในทิศทางเดียวกันกับมิลเลท (Millett) ดังนั้นนักวิจัยจึงนำองค์ประกอบของความพึงพอใจของมิลเลท มาใช้ในการศึกษารั้งนี้ ซึ่งประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับบุคคลที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้บุคคลผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549. หน้า 7 อ้างถึงใน ปกรณ์ยศ วิทยานันตนากรมย์ 2556) กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สงที่มีตัวตน แต่ เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับ บริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงาน

งานบริการ/ระบบการจัดการ บริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์ และแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ที่ให้บริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดที่ใดเป็นเจ้าของสินค้า นั้น

วัชรารณ สूरยาภิวัฒน์ (2546. หน้า 15 อ้างถึงใน ปกรณ์ยศ วิทยานันตนารมย์ 2556) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละ หน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางใน การดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

สรุปได้ว่า การให้บริการที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานที่มีเป้าหมายที่จะให้บุคคลที่ได้รับการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับการจากพนักงานฝ่ายสารบรรณทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.3 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่ทำการศึกษา ดังนี้ สมิต สัจฉกร (2542 อ้างถึงใน อ้างถึงใน ปกรณ์ยศ วิทยานันตนารมย์ 2556) ให้ความหมายคำว่าบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็น การให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการ

และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอซึ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจกรรมค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป

ดังนั้น ในการรักษาคุณภาพการบริการจึงจำเป็นต้องควบคุมในทุก ๆ หน่วยบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการเสมอ คือ จะต้องมีการบริการดีทั้งองค์กร ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้มารับบริการนั้น ยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดต้องรักษาของผู้รับบริการให้ อยู่ตลอด จากความหมาย สรุปได้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการ และสร้างให้แก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่ทันใด กล่าวโดยสรุปได้ว่า นอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่น ๆ ที่ดียวมช่วยให้งานบริการดีขึ้นอีก หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังเป็นนิสัยก็จะเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี และการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจผู้มาใช้บริการถือว่าได้มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบันนี้ ในการที่จะสร้างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจากผู้ที่ใช้บริการ

2.4 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

“งานสารบรรณ” ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 หมายความว่า งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

“ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจตีความและวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ รวมทั้งการแก้ไขเพิ่มเติมภาคผนวก และจัดทำคำอธิบาย กั้ให้มีหน้าที่ดำเนินการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานสารบรรณ

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

1. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
2. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
3. หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
4. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
5. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ
6. ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

หนังสือราชการ มี 6 ชนิด คือ

1. หนังสือภายนอก
2. หนังสือภายใน
3. หนังสือประทับตรา
4. หนังสือสั่งการ
5. หนังสือประชาสัมพันธ์
6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑเป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ

หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา หนังสือประทับตราให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่

1. การขอรายละเอียดเพิ่มเติม
2. การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร
3. การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญหรือการเงิน
4. การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ
5. การเตือนเรื่องที่ค้าง
6. เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่งให้ใช้หนังสือประทับตรา

หนังสือประทับตรา ใช้กระดาษตราครุฑ

หนังสือสั่งการ มี 3 ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ

คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้กระดาศษตราครุฑ

ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระดาศษตราครุฑ

ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาศษตราครุฑ

หนังสือประชาสัมพันธ์ มี 3 ชนิด ได้แก่ ประกาศ แลงการณ์ และข่าว

ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัติ ใช้กระดาศษตราครุฑ

แลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระดาศษตราครุฑ

ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ มี 4 ชนิด คือ หนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึก และหนังสืออื่น

หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่ บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่จำเพราะเจาะจง ใช้กระดาศษตราครุฑ

รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

บันทึก คือ ข้อความซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ โดยปกติให้ใช้กระดาศษบันทึกข้อความ

หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานในราชการ ซึ่งรวมถึงภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพ และสื่อกลางบันทึกข้อมูลด้วย หรือหนังสือของบุคคลภายนอก ที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้ว

หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ เป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

- 1.ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น
- 2.ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
- 3.ด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติ เท่าที่จะทำได้

ให้ระบุชั้นความเร็วด้วยตัวอักษรสีแดงขนาดไม่เล็กกว่าตัวพิมพ์โป่ง 32 พอยท์ ให้เห็นชัดเจน หนังสือและบนซอง

หนังสือที่จัดทำขึ้นโดยปกติให้มีสำเนาฉบับเก็บไว้ที่ต้นเรื่อง 1 ฉบับ และให้มีสำเนาเก็บไว้ที่หน่วยงานสารบรรณกลาง 1 ฉบับ สำเนาฉบับให้ผู้ลงลายมือชื่อหรือลายมือชื่อย่อ และให้ผู้ร่างผู้พิมพ์ และผู้ตรวจลงลายมือชื่อหรือลายมือชื่อย่อไว้ที่ข้างท้ายขอบล่างด้านขวาของหนังสือ หนังสือที่เจ้าของหนังสือเห็นว่ามีส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องควรได้รับทราบด้วย โดยปกติให้ส่งสำเนาไปให้ทราบโดยทำเป็นหนังสือประทับตรา สำเนาหนังสือนี้ให้มีคำรับรองว่า สำเนาถูกต้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ตั้งแต่ระดับ 2 หรือเทียบเท่าขึ้นไป ซึ่งเป็นเจ้าของเรื่องลงลายมือชื่อรับรอง พร้อมทั้งลงชื่อตัวบรรจงและตำแหน่งที่ขอบล่างของหนังสือ

หนังสือเวียน คือ หนังสือที่มีถึงผู้รับเป็นจำนวนมาก มีใจความอย่างเดียวกัน ให้เพิ่มรหัสตัวพยัญชนะ ว หน้าเลขทะเบียนหนังสือส่ง ซึ่งกำหนดเป็นเลขที่หนังสือเวียนโดยเฉพาะ เริ่มตั้งแต่เลข 1 เรียงเป็นลำดับไปจนถึงสิ้นปีปฏิทิน หรือใช้เลขที่ของหนังสือทั่วไปตามแบบหนังสือภายนอกอย่างหนึ่งอย่างใด หนังสือเวียนที่เป็นหนังสือภาษาต่างประเทศ ให้ใช้กระดาศตราครุฑ

การรับหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับ เป็นผู้รับผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ ประทับตรารับหนังสือ ที่มุมบนด้านขวาของหนังสือ โดยกรอกรายละเอียด ดังนี้

1. เลขรับ ให้ลงเลขที่รับตามเลขที่รับในทะเบียน
2. วันที่ ให้ลงวันเดือนปีที่รับหนังสือ
3. เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ

การส่งหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับ เป็นผู้ส่งผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

การเก็บหนังสือ แบ่งออกเป็น การเก็บระหว่างปฏิบัติ การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว และการเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ

การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่องโดยให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้วและไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติต่อไปอีก

การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บของส่วนราชการ ให้เจ้าของเรื่องเก็บเป็นเอกเทศ โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ขึ้นรับผิดชอบก็ได้ จัดทำบัญชีหนังสือส่งเก็บ อย่างน้อยให้มีต้นฉบับและสำเนาฉบับสำหรับเจ้าของเรื่องและหน่วยเก็บ เก็บไว้อย่างละฉบับ หนังสือที่ต้องเก็บไว้ตลอดไป ให้ประทับตราคำว่า ห้ามทำลาย ด้วยหมึกสีแดง หนังสือที่เก็บโดยมีกำหนดเวลา ให้ประทับตราคำว่า เก็บถึง พ.ศ. ด้วยหมึกสีน้ำเงิน และเลขของปีพุทธศักราชที่ให้เก็บถึงอายุการเก็บหนังสือ โดยปกติให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับ ให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ หรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

หนังสือที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ทุกสาขาวิชา และมีคุณค่าต่อการศึกษาค้นคว้า วิจัย ให้เก็บไว้เป็นหลักฐานสำคัญทางประวัติศาสตร์ของชาติตลอดไป หรือตามที่สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร กำหนด

หนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่น ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี

หนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดาสามัญซึ่งไม่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 1 ปี

หนังสือหรือเอกสารเกี่ยวกับการเงิน การจ่ายเงิน หรือการก่อหนี้ผูกพันทางการเงินที่ไม่เป็นหลักฐานแห่งการก่อ เปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับซึ่งสิทธิในทางการเงิน รวมถึงหนังสือหรือเอกสารเกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงิน หรือการก่อหนี้ผูกพันทางการเงินที่หมดความจำเป็นในการใช้เป็นหลักฐานแห่งการก่อ เปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับซึ่งสิทธิในทางการเงินเพราะได้มีหนังสือหรือเอกสารอื่นที่สามารถนำมาใช้อ้างอิงหรือทดแทนหนังสือหรือเอกสารดังกล่าวแล้ว เมื่อสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบแล้วไม่มีปัญหา และไม่มี ความจำเป็นต้องใช้ประกอบการตรวจสอบหรือเพื่อการใด ๆ อีก ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี

หนังสือที่เกี่ยวกับการเงิน ซึ่งเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ถึง 10 ปี หรือ 5 ปี แล้วแต่กรณี ให้ทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

ทุกปีปฏิทินให้ส่วนราชการจัดส่งหนังสือที่มีอายุครบ 20 ปี นับจากวันที่ได้จัดทำขึ้น ที่เก็บไว้ ณ ส่วนราชการใด พร้อมทั้งบัญชีส่งมอบหนังสือครบ 20 ปี ให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ภายในวันที่ 31 มกราคม ของปีถัดไป

การยืมหนังสือระหว่างส่วนราชการ ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับ กองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

การยืมหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการ ระดับแผนกขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

ภายใน 60 วันหลังจากวันสิ้นปีปฏิทิน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือสำรวจหนังสือ ที่ครบกำหนดอายุการเก็บในปีนั้น ไม่ว่าจะ เป็นหนังสือที่เก็บไว้เองหรือที่ฝากเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุ แห่งชาติ กรมศิลปากร แล้วจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมเพื่อพิจารณา แต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ

ถ้ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นชอบด้วย ให้แจ้งให้ส่วนราชการนั้นดำเนินการ ทำลายหนังสือต่อไปได้ หากกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ไม่แจ้งให้ทราบอย่างไรภายใน กำหนดเวลา 60 วัน นับแต่วันที่ส่วนราชการนั้นได้ส่งเรื่องให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ให้ ถือว่ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ได้ให้ความเห็นชอบแล้ว และให้ส่วนราชการทำลายหนังสือได้

ตราครุฑสำหรับแบบพิมพ์ ให้ใช้ตามแบบที่ 26 ทำยาระเบียบ มี 2 ขนาด คือ

1. ขนาดตัวครุฑสูง 3 เซนติเมตร
2. ขนาดตัวครุฑสูง 1.5 เซนติเมตร

ตราชื่อส่วนราชการให้ใช้ตามแบบที่ 27 ทำยาระเบียบ มีลักษณะเป็นรูปวงกลมสองวงซ้อนกัน เส้นผ่าศูนย์กลางวงนอก 4.5 เซนติเมตร วงใน 3.5 เซนติเมตร ล้อมครุฑ

ส่วนราชการใดที่มีการติดต่อกับต่างประเทศ จะให้มีชื่อภาษาต่างประเทศเพิ่มขึ้นด้วยก็ได้ โดยให้อักษรไทยอยู่ขอบบนและอักษรโรมันอยู่ขอบล่างของตรา

ตรากำหนดเก็บหนังสือ คือ ตราที่ใช้ประทับบนหนังสือเก็บเพื่อให้ทราบกำหนดระยะเวลา การเก็บหนังสือนั้นมีคำว่า เก็บถึง พ.ศ. หรือคำว่า ห้ามทำลาย ขนาดไม่เล็กกว่าตัวพิมพ์ 24 พอยท์

มาตรฐานกระดาษ โดยปกติให้ใช้กระดาษปอนด์ขาว น้ำหนัก 60 กรัม ต่อตารางเมตร มี 3 ขนาด คือ

- ขนาดเอ 4 หมายความว่า ขนาด 210 มิลลิเมตร x 297 มิลลิเมตร
- ขนาดเอ 5 หมายความว่า ขนาด 148 มิลลิเมตร x 210 มิลลิเมตร
- ขนาดเอ 8 หมายความว่า ขนาด 52 มิลลิเมตร x 74 มิลลิเมตร

มาตรฐานของ โดยปกติให้ใช้กระดาษสีขาวหรือสีน้ำตาล น้ำหนัก 80 กรัมต่อตารางเมตร เว้นแต่ของของขนาด ซี 4 ให้ใช้กระดาษน้ำหนัก 120 กรัมต่อตารางเมตร มี 4 ขนาด คือ

ขนาดซี 4 หมายความว่า ขนาด 229 มิลลิเมตร x324 มิลลิเมตร

ขนาดซี 5 หมายความว่า ขนาด 162 มิลลิเมตร x229 มิลลิเมตร

ขนาดซี 6 หมายความว่า ขนาด 115 มิลลิเมตร x162 มิลลิเมตร

ขนาดดีแอล หมายความว่า ขนาด 110 x 220 มิลลิเมตร

กระดาษครุฑ ให้ใช้กระดาษขนาดเอ 4 พิมพ์ครุฑสูง 3 เซนติเมตร ด้วยหมึกสีดำ หรือทำเป็นครุฑคุณ ที่กึ่งกลางส่วนบนของกระดาษ

กระดาษบันทึกข้อความ ให้ใช้กระดาษขนาด เอ 4 หรือ ขนาด เอ 5 พิมพ์ครุฑด้วยหมึกสีดำ ที่มุมบนด้านซ้าย

ของหนังสือให้พิมพ์ครุฑด้วยหมึกสีดำที่มุมบนด้านซ้ายของซอง

ตรารับหนังสือ คือ ตราที่ใช้ประทับบนหนังสือ เพื่อลงเลขทะเบียนรับหนังสือ มีลักษณะเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ขนาด 2.5 เซนติเมตร x 5 เซนติเมตร มีชื่อส่วนราชการอยู่ตอนบน

2.5 ข้อมูลทั่วไปของ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

กองคลัง จัดตั้งขึ้นครั้งแรกตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา พ.ศ. 2518 เดิมแบ่งโครงสร้างโดยประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา ตามประกาศสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เรื่อง กำหนดภารกิจ บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน ตามแผนอัตรากำลังข้าราชการพลเรือนสามัญ รอบที่ 3 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2541 - 2545) ตามแผนปรับปรุงประสิทธิภาพ ประกาศ ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2542

ต่อมาเมื่อได้มีพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ.2548 ซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงลงพระปรมาภิไธย เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2548 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2548 ซึ่งพระราชบัญญัติดังกล่าว มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม 2548 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2518 เป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีตามพระราชบัญญัติ ซึ่งมีผลทำให้บุคลากรสายสนับสนุนต้องแยกย้ายกันไปปฏิบัติงานตามมหาวิทยาลัยฯ ต่าง ๆ ในส่วนของกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเมื่อเริ่มต้นปีงบประมาณ 2549 มีผู้ปฏิบัติงานที่มาจากกองคลังเก่าเมื่อครั้งอยู่ที่เทเวศร์มีเพียงข้าราชการ 7 คน และลูกจ้างชั่วคราว 3 คน ดังนั้น มหาวิทยาลัยฯ จึงได้ปรับนโยบายในการบริหารจัดการแบบรวมศูนย์ โดยนำบุคลากรสายสนับสนุนจากทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มาปฏิบัติงานที่ส่วนกลาง และรับภาระงานจากหน่วยงานมาด้วย ในด้านการจัดซื้อจัดจ้าง งบดำเนินการให้หน่วยงาน

สนับสนุนทั้งหมด และงบลงทุนให้หน่วยงานสนับสนุนและทุกคณะ การรับ - จ่ายเงินให้กับนักศึกษา
เจ้าหน้าที่ และบุคลากรภายนอก การเบิกจ่าย การบัญชี ทั้งหมด โดยมีการแบ่งหน่วยงานภายในออกเป็น
6 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
2. ฝ่ายการเงิน
3. ฝ่ายบัญชี
4. ฝ่ายตรวจสอบและเบิกจ่าย 1
5. ฝ่ายตรวจสอบและเบิกจ่าย 2
6. ฝ่ายพัสดุ

วิสัยทัศน์

เป็นหน่วยงานบริหารจัดการด้านงบประมาณ การเงินบัญชี และพัสดุที่มีประสิทธิภาพ

พันธกิจ

ให้บริการด้านงบประมาณ การเงิน บัญชี และพัสดุ เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษาของ
มหาวิทยาลัย ทั้งเงินงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณรายได้ปรับปรุงและพัฒนาระบบบริหารจัดการ
งบประมาณ การเงิน บัญชี และพัสดุ ให้มีประสิทธิภาพควบคุมดูแลงานงบประมาณ การเงิน บัญชี และ
พัสดุ ให้ถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีคุณภาพ และมี
ความรู้ พร้อมให้บริการกับหน่วยงานต่าง ๆ เผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับระบบงานคลังและการเบิกจ่ายเงินให้
ทุกหน่วยงานทราบ

ประเด็นยุทธศาสตร์

การดำเนินงานด้านงบประมาณ การเงิน บัญชี และพัสดุ อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล
การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ

ยุทธศาสตร์

พัฒนาระบบบริการจัดการงานงบประมาณ การเงิน บัญชี และพัสดุ ให้มีประสิทธิภาพพัฒนา
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านงบประมาณ การเงิน บัญชี และพัสดุ ที่ทันสมัย และสอดคล้องกับการ
ปรับเปลี่ยนของภาครัฐพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

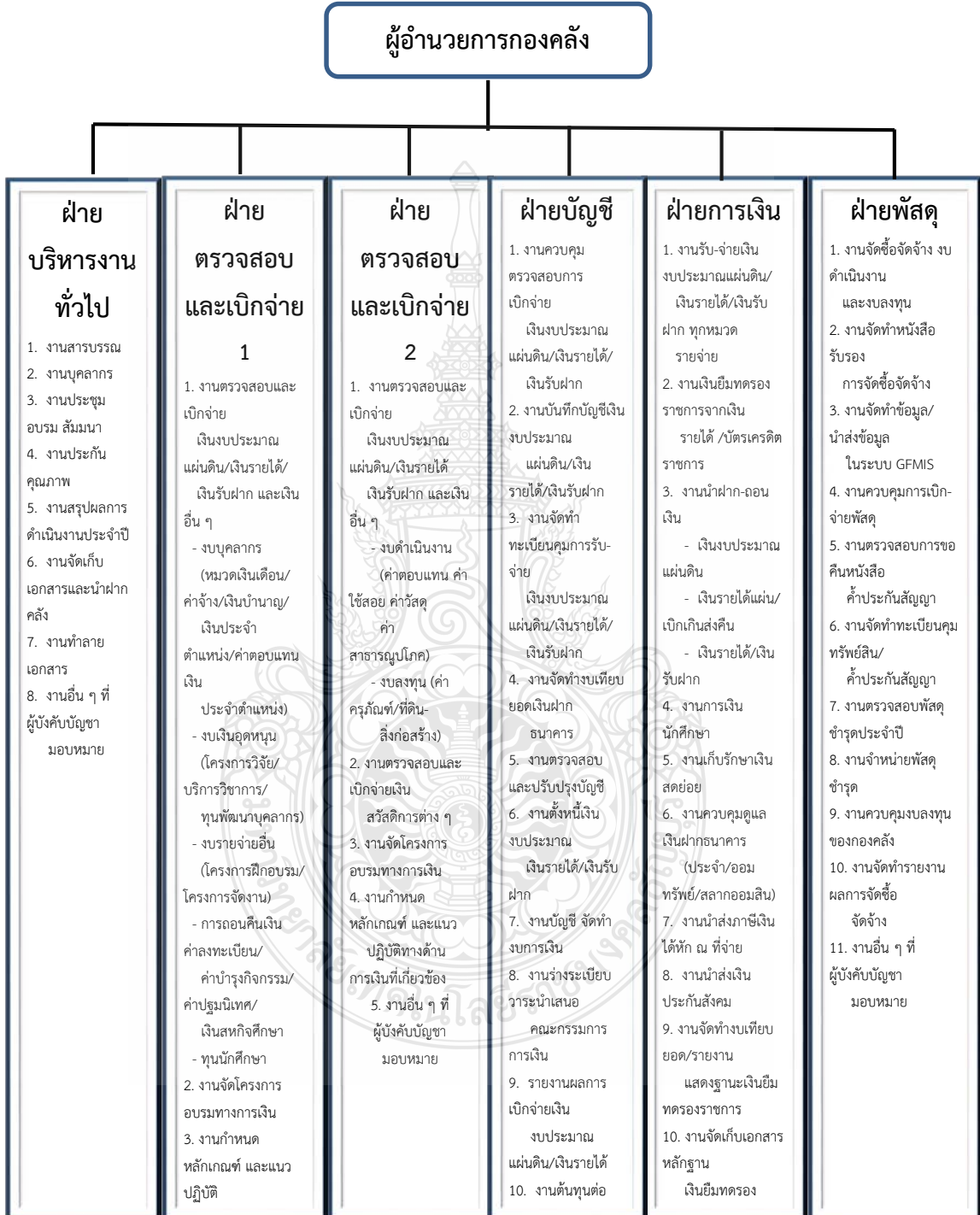
เป้าประสงค์

การวางแผนยุทธศาสตร์กองคลัง มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

มีระบบการบริหารจัดการงานด้านบัญชีการเงิน และพัสดุ ที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล มีข้อมูลสารสนเทศด้านงบประมาณ การเงิน บัญชี และพัสดุ ที่ถูกต้องเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยบูรพาฯ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีการให้บริการที่ดี



โครงสร้างการบริหารงานของกองคลัง



ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

1. งานสารบรรณ
 - รับ - ส่ง หนังสือ
 - ส่งคืน และรับคืนแก้ไข
 - ขออนุมัติค่าใช้จ่าย
2. งานบุคลากร
 - ประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - ความก้าวหน้าในสายงาน
3. งานบริหารทั่วไป
 - ไปรษณีย์
 - จัดเก็บ และทำลายเอกสาร

ฝ่ายตรวจสอบและเบิกจ่าย 1

1. งบรายจ่ายอื่น
 - โครงการ
 - เดินทางไปต่างประเทศ
2. งบอุดหนุน
 - โครงการวิจัย
 - ทุนการศึกษา
3. งบบุคลากร
 - เงินเดือน
 - เงินประจำตำแหน่ง

ฝ่ายตรวจสอบและเบิกจ่าย 2

1. งบดำเนินงาน
 - ค่าตอบแทน
 - ค่าใช้สอย
 - ค่าวัสดุ
 - ค่าสาธารณูปโภค
2. งบลงทุน
 - ค่าครุภัณฑ์
 - ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง

3. งบกลาง

- ค่ารักษาพยาบาล
- ค่าการศึกษาบุตร

ฝ่ายการเงิน

1. เงินงบประมาณ

- รับ - จ่ายเงิน

2. เงินรายได้

- รับ - จ่าย

3. เงินอุดหนุนราชการ

- ยืมเงินอุดหนุนราชการ
- ส่งใช้เงินยืม

4. เงินรายได้นักศึกษา

- รับ - จ่าย

ฝ่ายพัสดุ

1. พัสดุ

- จัดซื้อ

2. ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง

- จัดจ้าง

3. ค่าใช้สอย

- จัดซื้อ - จัดจ้าง

4. ครุภัณฑ์

- จัดซื้อ
- ขำรุด และจำหน่าย

ฝ่ายบัญชี

1. เงินงบประมาณ

- จัดทำรายงาน
- ตั้งหนี้, ก้นเงินเหลือมปี และขยายการก้นเงิน
- ระบบ ERP

2. เงินรายได้

- จัดทำรายงาน

- ตั้งหนี้, ก้นเงินเหลือมปี และขยายการก้นเงิน
 - ระบบ ERP
3. เงินรายรับ
- รายได้
 - เงินรับฝาก

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และคณะ (2564) ศึกษาการวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2564 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดอยู่ในช่วงเฉลี่ยร้อยละ 90.25 – 96.55 มีค่าคะแนน 5 คะแนน ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกงานบริการและทุกด้าน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.94 และมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.90 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.23 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.13 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.33

วันธร ประทุม (2558) ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริการงานธุรการของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ พบว่า ความพึงพอใจของครูที่มีต่องานบริการงานธุรการของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจโดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และจำแนกตามรายข้อ พบว่า ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการบริการ และความสามารถ ทักษะ และความชำนาญ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากตามลำดับ กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และให้คำแนะนำ และการตอบคำถาม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

ศิรินารถ สายอ่อง (2562) ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจ ต่อการบริการการศึกษาในด้านบุคลากร โครงการบัณฑิตศึกษา รองลงมา คุณภาพการ บริการ ส่วนด้านสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) เชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อการให้บริการของสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เนื่องจากไม่เคยเก็บสถิติการมารับบริการงานสารบรรณกองคลังมาก่อน จึงจำเป็นต้องใช้จำนวนบุคคลภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพราะบุคคลเหล่านี้มีโอกาสที่จะมาติดต่อกองคลัง โดยใช้ข้อมูลจากจำนวนบุคลากรภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในช่วงเดือน มีนาคม 2563 จำนวน 1,164 คน (ข้อมูลจากกองบริหารงานบุคคล) ในการมา กำหนดกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณจากสูตรยามาเน่ (Yamane, 1973, อ้างถึงใน ญานีนานถ สายแวว, 2562, น. 28) ดังนี้

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

เมื่อ e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อแทนค่าประชากรในสูตร จะได้ผลลัพธ์ดังนี้

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

$$n = \frac{1,164}{1 + (1,164 \times 0.05^2)}$$

$$n = 298$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) = 298 คน

เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนตามอัตราประชากรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้ ดังต่อไปนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 298 คน วิธีการในการคัดเลือกตัวอย่างได้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามคณะและหน่วยงานสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตารางที่ 3.1 จำนวนการแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ลำดับที่	คณะ	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	คณะวิศวกรรมศาสตร์	27
2	คณะบริหารธุรกิจ	27
3	คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	27
4	คณะศิลปกรรมศาสตร์	27
5	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	27
6	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	27
7	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	27
8	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	27
9	คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	27
10	คณะศิลปศาสตร์	27
11	หน่วยงานสนับสนุน	28

การวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก จำนวน 12 คน เป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยได้แยกสัมภาษณ์โดยผู้ถูกสัมภาษณ์เป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่ได้เคยมารับบริการงานสารบรรณ และทำงานมาอย่างน้อย 3 ปี

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ นักวิจัยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในการรวบรวม วิเคราะห์ และสร้างข้อสรุป

เครื่องมือที่นำมาใช้ในการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณของคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แบ่งได้ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

แบบสอบถามเชิงปริมาณ เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณของคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยแบบสอบถามจะครอบคลุมปัจจัยสำคัญทั้ง 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนความพึงพอใจของบุคคลต่อการให้บริการของ สารบรรณของคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามภูมิหลังของบุคคล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับ

- 1) เพศ แบ่งเป็นชาย และหญิง
- 2) อายุ ให้เลือกตอบตามช่วงที่กำหนดไว้ให้
- 3) ระดับการศึกษา ให้เลือกตอบตามช่วงที่กำหนดไว้ให้
- 4) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ให้เลือกตอบตามช่วงที่กำหนดไว้ให้
- 5) ตำแหน่ง ให้เลือกตอบตามที่กำหนดไว้ให้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลต่อการให้บริการของสารบรรณ ของคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ใน 5 ด้าน ด้านละจำนวน 4 ข้อ โดยวัดแบบลิเคอร์ทสเกล (Likert scale) โดยแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|------------------|---|---------|
| พึงพอใจมากที่สุด | = | 5 คะแนน |
| พึงพอใจมาก | = | 4 คะแนน |
| พึงพอใจปานกลาง | = | 3 คะแนน |
| พึงพอใจน้อย | = | 2 คะแนน |

พึงพอใจน้อยที่สุด = 1 คะแนน

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ข้างต้น ผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์โดยการคำนวณค่าอัตราภาคชั้น

ช่วงกว้างของอัตราภาคชั้น	=	$\frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$
	=	$\frac{5-1}{5}$
	=	0.8

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับความคิดเห็นโดยยึดเกณฑ์ตามที่ได้จากสูตรคำนวณความกว้างของอัตราภาคชั้นได้ ดังนี้

- 4.21 - 5.00 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด
- 3.41 - 4.20 หมายถึง อยู่ในระดับมาก
- 2.61 - 3.40 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง
- 1.81 - 2.60 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย
- 1.00 - 1.80 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความตรงทางด้านเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของสารบรรณ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยกำหนดนิยามและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของ สารบรรณ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่
3. การทดสอบหาความตรงเชิงเนื้อหา ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบความตรง เชิงเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน โดยให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ อันประกอบด้วย

1	=	สอดคล้อง
0	=	ไม่แน่ใจ
-1	=	ไม่สอดคล้อง

นอกจากนั้นยังขอให้ผู้เชี่ยวชาญปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามที่ไม่ชัดเจนเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา หลังจากนั้นผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ จากนั้นนำคะแนนที่ได้จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญมาทำการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคำนิยามเชิงปฏิบัติการ โดยใช้สูตรดังนี้ (สุวิมล ติรภานันท์, 2549)

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามปฏิบัติการ

$\sum R$ = ผลบวกของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

การคัดเลือกข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญประเมิน ตรวจสอบเกี่ยวกับการใช้ภาษาและความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ในแต่ละด้านเป็นรายข้อและตรวจสอบ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index Of Item Objective Congruence - IOC) อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 จึงจะนำไปทำการทดลองใช้

ผลสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ในแต่ละด้านเป็นรายข้อของแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ในระหว่างค่าที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่นในขั้นต่อไป

4. การทดสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบ จากผู้เชี่ยวชาญและทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้จากการทดลองใช้มาวิเคราะห์ เพื่อตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละส่วน

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

1) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นแบบสอบถามกึ่งโครงสร้าง (Semi - Structured Interview) โดยกำหนดให้ครอบคลุมองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยของแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานสารบรรณกองคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นการถามความคิดเห็น

เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานสารบรรณกองคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ดีที่สุดควรมีลักษณะอย่างไร

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำหนังสือถึงหัวหน้าหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อขออนุญาตให้ผู้วิจัยได้เข้าไปรวบรวมข้อมูล

2. เมื่อได้รับอนุญาตจากหัวหน้าหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามด้วยตนเองต่อบุคลากรที่มารับบริการและอธิบายวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยครั้งนี้เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลและอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามโดยละเอียด

3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไป จำนวน 298 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลต่อการให้บริการของสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ใน 5 ด้าน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่ง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของ สารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีโดยใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ในการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีโดยใช้สถิติ t - test สำหรับตัวแปรที่แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One - way ANOVA สำหรับตัวแปรที่แบ่งได้มากกว่า 2 กลุ่ม กรณีพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference Test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพกับวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยนำข้อมูลที่ได้มาทำกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง

1. การลดทอนข้อมูล (data reduction) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจากกลุ่มสัมภาษณ์ ดึงข้อมูลที่สำคัญ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เขียนใส่กระดาษจัดเป็นหมวดหมู่เพื่อง่ายต่อการตรวจสอบ

2. ตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยทำการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อความครบถ้วนครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีการตรวจสอบข้อมูล ดังนี้

2.1 การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยการตรวจสอบแหล่งข้อมูลที่มา ซึ่งประกอบไปด้วย แหล่งด้านเวลา แหล่งด้านสถานที่ แหล่งด้านบุคคล และตรวจสอบว่าข้อมูลได้มาจากแหล่งต่าง ๆ เหมือนกันหรือไม่ ถ้าเหมือนกันหรือซ้ำ ๆ กัน ผู้วิจัยถือว่าข้อมูลนั้นเชื่อถือได้แล้วดำเนินการบันทึกข้อมูลไว้

2.2 การตรวจสอบแบบสามเส้าด้านวิธีการเก็บข้อมูล (Methodological Triangulation) ผู้วิจัยใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ควบคู่กับการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งศึกษาข้อมูลจากเอกสารประกอบที่ได้มีการค้นคว้า

2.3 การตรวจสอบแบบสามเส้าโดยการทบทวนข้อมูล (Review Triangulation) ผู้วิจัยให้ทำการวิเคราะห์และสรุปผลการสัมภาษณ์ หลังจากนั้นส่งข้อมูลสรุปการสัมภาษณ์ทั้งหมดกลับไปให้ผู้สัมภาษณ์ทบทวนข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน ของคำตอบ

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (analysis induction) คือ การตีความเพื่อสร้างข้อสรุป (นิศา ชูโต, 2545) จากสิ่งที่พบเห็นและหาข้อมูลมายืนยันแล้วจึงมาสร้างข้อสรุปที่เป็นนามธรรม

บทที่ 4

ผลของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามจากบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมาจำนวน 298 ฉบับ เพื่อหาระดับความพึงพอใจในการมารับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ ผ่านการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญจากบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวนทั้งสิ้น 12 คน มาทำการสัมภาษณ์ เพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของการมารับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การนำเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 ศึกษาผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ประกอบด้วย 1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล 1.2 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตอนที่ 2 ศึกษาผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย 2.1 ข้อมูลส่วนบุคคล 2.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการได้แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวนทั้งสิ้น 298 ฉบับ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เนื้อหาสรุปตามประเด็นสำคัญในการแจกแบบสอบถามเพื่อตอบวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มารับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและตำแหน่ง 3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่ง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของ สารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ในการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีโดยใช้สถิติ t - test สำหรับตัวแปรที่แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One - way ANOVA สำหรับตัวแปรที่แบ่งได้มากกว่า 2 กลุ่ม กรณีพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference Test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เป็นการตรวจสอบที่ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาจากขอบเขตเนื้อหาที่ผู้วิจัยต้องการวัดว่าข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 20 ข้อข้างต้น ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษาหรือไม่ โดยการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาในการศึกษารั้งนี้ ได้ทำการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญจำนวนทั้งสิ้น 3 ท่าน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป 3 ท่าน ผลการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ สรุปค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ในแต่ละด้านเป็นรายชื่อของแบบสอบถามแต่ละชุด พบว่าค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ในระหว่าง 0.667 - 1 ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่นในขั้นต่อไป

ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญและปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้จากการทดลองใช้มาวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของ Cronbach (Cronbach 's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผลการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีค่าความเชื่อมั่นสูงสุด (0.924) รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าความเชื่อมั่น (0.904) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีค่าความเชื่อมั่น (0.868) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีค่าความเชื่อมั่น (0.862) และค่าความเชื่อมั่นที่น้อยที่สุดเท่ากับ (0.827) คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา พิจารณาผลทดสอบค่าความเชื่อมั่นทั้งหมด พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูงมาก อยู่ที่ 0.951

หลังจากที่ได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแล้ว ผู้วิจัยนำข้อคำถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 298 ชุด มาวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลมีความสะดวก และช่วยให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลมากขึ้น ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ และตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบใน t - distribution
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ F-distribution
SS	แทน	ผลของคะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง (Sum of square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง (Mean of square)
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom.)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
H ₀	แทน	สมมุติฐานหลัก (Null hypothesis)
H ₁	แทน	สมมุติฐานรอง (Alternative hypothesis)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 การแสดงจำนวนความถี่ และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	298	100.0
ชาย	67	22.50
หญิง	231	77.5
2. อายุ	298	100.0
ต่ำกว่า 25 ปี	17	5.70
25 - 30 ปี	57	19.10
31 - 35 ปี	81	27.20
มากกว่า 35 ปี ขึ้นไป	143	48.00
3. ระดับการศึกษา	298	100.0
ปริญญาตรี	225	75.50
ปริญญาโท	63	21.10
สูงกว่าปริญญาโท	10	3.40
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	298	100.0
0 - 3 ปี	51	17.10
4 - 6 ปี	94	31.50
7 - 9 ปี	46	15.40
10 ปี ขึ้นไป	107	35.90
ตารางที่ 4.1 การแสดงจำนวนความถี่ และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)		
สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. ตำแหน่ง	298	100.0
ลูกจ้างชั่วคราว	67	22.50
พนักงานมหาวิทยาลัย	167	56.00
พนักงานราชการ	29	9.70
ข้าราชการ	35	11.70

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 298 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 ซึ่งส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 75.50 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10 ปีขึ้นไป จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 และส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัยจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดง ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 5 ด้าน

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.02	0.586	มาก	2
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	3.97	0.616	มาก	3
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.07	0.615	มาก	1
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.93	0.619	มาก	4
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.85	0.661	มาก	5
รวม	3.97	0.532	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ โดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{x}=3.97$, $SD=0.532$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=4.07$, $SD=0.615$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x}=4.02$, $SD=0.586$) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{x}=3.97$, $SD=0.616$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}=3.93$, $SD=0.619$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x}=3.85$, $SD=0.661$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้าน และรายชื่อของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3 - 4.7

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานสารบรรณ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	SD	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้านการเอาใจใส่	3.99	0.667	มาก
2. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส	4.03	0.695	มาก
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.07	0.663	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	4.00	0.789	มาก
รวม	4.02	0.586	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคโดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.02$, $SD=0.586$) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง ($\bar{x}=4.07$, $SD=0.663$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ($\bar{x}=4.03$, $SD=0.695$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้านการเอาใจใส่ ($\bar{x}=3.99$, $SD=0.667$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานสารบรรณ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	SD	แปลผล
5. มีความรวดเร็วในการให้บริการและถูกต้อง	3.95	0.700	มาก
6. มีขั้นตอน/ระเบียบ/ในการให้บริการ	4.00	0.732	มาก
7. การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ	3.96	0.726	มาก
8. มีระยะเวลาการให้บริการที่มีความเหมาะสม กับงาน	3.95	0.700	มาก
รวม	3.97	0.616	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการที่ตรงเวลาโดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.97$, $SD=0.616$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีขั้นตอน/ระเบียบ/ในการให้บริการ ($\bar{x}=4.00$, $SD=0.732$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ ($\bar{x}=3.96$, $SD=0.726$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีความรวดเร็วในการให้บริการและถูกต้อง และมีระยะเวลาการให้บริการที่มีความเหมาะสมกับงาน ($\bar{x}=3.95$, $SD=0.700$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานสารบรรณ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	SD	แปลผล
9. อาคารสถานที่ในการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน	4.04	0.716	มาก
10. มีป้ายบอกฝ่ายงานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.06	0.720	มาก
11. บรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม	4.11	0.707	มาก
12. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.07	0.712	มาก
รวม	4.07	0.615	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเพียงพอโดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.07$, $SD=0.615$) และเมื่อพิจารณา รายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม ($\bar{x}=4.11$, $SD=0.707$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น ($\bar{x}=4.07$, $SD=0.712$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ อาคารสถานที่ในการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน ($\bar{x}=4.04$, $SD=0.716$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานสารบรรณ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	SD	แปลผล
13. ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน	3.97	0.703	มาก
14. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ	3.84	0.796	มาก
15. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	3.97	0.712	มาก
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ	3.93	0.683	มาก
รวม	3.93	0.619	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.93$, $SD=0.619$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน ($\bar{x}=3.97$, $SD=0.703$) อยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=3.97$, $SD=0.712$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ ($\bar{x}=3.93$, $SD=0.683$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ ($\bar{x}=3.84$, $SD=0.796$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานสารบรรณ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	SD	แปลผล
17. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า	3.95	0.657	มาก
18. มีผู้รับความคิดเห็น /ร้องเรียน /ร้องทุกข์	3.65	0.895	มาก
19. มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา	3.88	0.757	มาก
20. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา	3.94	0.748	มาก
รวม	3.85	0.661	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.85$, $SD=0.661$) และเมื่อพิจารณา

รายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า ($\bar{x}=3.95$, $SD=0.657$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ($\bar{x}=3.94$, $SD=0.748$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีผู้รับความคิดเห็น ร้องเรียน ร้องทุกข์ ($\bar{x}=3.65$, $SD=0.895$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการได้รับบริการงานสารบรรณ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อทำการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการได้รับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อตอบสนองมาตรฐานการวิจัย ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการได้รับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐานจะใช้ Independent Samples t-test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8



ตารางที่ 4.8 แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของงานสาร บรรณกองคลัง	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.	ผลการ ทดสอบ
	(n = 67)		(n = 231)				
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.			
1. ด้านการให้บริการอย่าง เสมอภาค	4.08	0.576	4.01	0.590	0.856	0.393	ไม่แตกต่าง
2. ด้านการให้บริการที่ ตรงเวลา	4.00	0.531	3.96	0.639	0.506	0.613	ไม่แตกต่าง
3. ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ	3.99	0.550	4.10	0.632	-1.204	0.230	ไม่แตกต่าง
4. ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	3.91	0.595	3.93	0.626	-0.236	0.814	ไม่แตกต่าง
5. ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	3.85	0.663	3.85	0.661	-0.005	0.996	ไม่แตกต่าง
รวม	3.97	0.431	3.97	0.559	-0.028	0.977	ไม่แตกต่าง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามเพศพบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 หมายความว่า บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีโดยรวม และรายด้าน โดยเพศชาย และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยที่ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของงานสารบรรณกองคลัง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	2.727	3	0.909	2.689	0.047*
	ภายในกลุ่ม	99.409	294	0.338		
	รวม	102.136	297			
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	4.399	3	1.466	3.987	0.008*
	ภายในกลุ่ม	108.140	294	0.368		
	รวม	112.539	297			
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	3.042	3	1.014	2.725	0.044*
	ภายในกลุ่ม	109.406	294	0.372		
	รวม	112.449	297			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	1.584	3	0.528	1.386	0.247
	ภายในกลุ่ม	112.041	294	0.381		
	รวม	113.626	297			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2.097	3	0.699	1.611	0.187
	ภายในกลุ่ม	127.564	294	0.434		
	รวม	129.660	297			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.474	3	0.825	2.973	0.032*
	ภายในกลุ่ม	81.561	294	0.277		
	รวม	84.035	297			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ในภาพรวมบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีอยู่ 3 ด้านมีค่า Sig. น้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี Least Significance Different (LSD) ได้ผลตามตาราง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่โดยวิธี LSD (โดยภาพรวม)

อายุ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (I-J)				
	กลุ่ม J				
กลุ่ม I	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 30 ปี	31 - 35 ปี	มากกว่า 35 ปี ขึ้นไป	
	Mean	3.924	4.156	3.925	3.924
ต่ำกว่า 25 ปี	3.924	-	-0.232 (0.111)	-0.001 (0.990)	-
25 - 30 ปี	4.156	-	-	0.231 (0.006*)	0.232 (0.018*)
31 - 35 ปี	3.925	-	-	-	0.001 (0.987)
มากกว่า 35 ปี ขึ้นไป	3.924	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามอายุ โดยภาพรวม มีจำนวน 2 คู่ คือ อายุ 25 - 30 ปี กับอายุ 31 - 35 ปี อายุ 25 - 30 ปี กับอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

หมายความว่า บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีอายุระหว่าง 25 -30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวม มากกว่าบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี

โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.231 และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มีอายุระหว่าง 25 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวม มากกว่าบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มีอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.232 แสดงว่ายิ่งมีอายุมากขึ้นความคาดหวังในความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสารบรรณกองคลังก็มากขึ้น

ตารางที่ 4.11 แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่โดยวิธี LSD (ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค)

อายุ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (I-J)				
	กลุ่ม J				
กลุ่ม I	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 30 ปี	31 - 35 ปี	มากกว่า 35 ปี ขึ้นไป	
	Mean	4.044	4.206	3.926	4.005
ต่ำกว่า 25 ปี	4.044	-	-0.162 (0.314)	0.118 (0.447)	0.039 (0.795)
25 - 30 ปี	4.206	-	-	0.280 (0.006*)	0.201 (0.028*)
31 - 35 ปี	3.926	-	-	-	-0.079 (0.327)
มากกว่า 35 ปี ขึ้นไป	4.005	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีจำนวน 2 คู่ คือ อายุ 25 - 30 ปี กับอายุ 31 - 35 ปี อายุ 25 - 30 ปี กับอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

หมายความว่า บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีอายุระหว่าง 25 -30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มากกว่าบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.280 และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มีอายุระหว่าง 25 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มากกว่าบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มีอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.201

ตารางที่ 4.12 แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่โดยวิธี LSD (ด้านการให้บริการที่ตรง)

อายุ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (I-J)				
	กลุ่ม J				
กลุ่ม I	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 30 ปี	31 - 35 ปี	มากกว่า 35 ปี ขึ้นไป	
	Mean	3.956	4.215	3.910	3.900
ต่ำกว่า 25 ปี	3.956	-	-0.259 (0.123)	0.046 (0.779)	0.056 (0.721)
25 - 30 ปี	4.215	-	-	0.305 (0.004*)	0.315 (0.001*)
31 - 35 ปี	3.910	-	-	-	0.010 (0.904)
มากกว่า 35 ปี ขึ้นไป	3.900	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการที่ตรง มีจำนวน 2 คู่ คืออายุ 25 - 30 ปี กับอายุ 31 - 35 ปี อายุ 25 - 30 ปี กับอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไปที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

หมายความว่า บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีอายุระหว่าง 25 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้บริการที่ตรง มากกว่าบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่

มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.305 และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มีอายุระหว่าง 25 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้บริการที่ตรง มากกว่าบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มีอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.315

ตารางที่ 4.13 แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่โดยวิธี LSD (ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ)

อายุ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (I-J)				
	กลุ่ม J				
กลุ่ม I	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 30 ปี	31 - 35 ปี	มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	
	Mean	3.868	4.263	4.046	4.035
ต่ำกว่า 25 ปี	3.868	-	-0.395 (0.020*)	-0.178 (0.273)	-0.167 (0.286)
25 - 30 ปี	4.263	-	-	0.217 (0.041*)	0.228 (0.018*)
31 - 35 ปี	4.046	-	-	-	0.011 (0.894)
มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	4.035	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีจำนวน 3 คู่ คือ ต่ำกว่า 25 ปี กับ 25 - 30 ปี อายุ 25 - 30 ปี กับอายุ 31 - 35 ปี อายุ 25 - 30 ปี กับอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

หมายความว่า บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ น้อยกว่าที่มีอายุระหว่าง 25 - 30 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.395

บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีอายุระหว่าง 25 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มากกว่าบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.217 และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มีอายุระหว่าง 25 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มากกว่าบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.228

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.14 แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	0.183	2	0.092	0.265	0.767
	ภายในกลุ่ม	101.953	295	0.346		
	รวม	102.136	297			
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	0.484	2	0.242	0.638	0.529
	ภายในกลุ่ม	112.055	295			
	รวม	112.539	297			
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	0.659	2	0.330	0.870	0.420
	ภายในกลุ่ม	111.790	295	0.379		
	รวม	112.449	297			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	0.581	2	0.290	0.758	0.470
	ภายในกลุ่ม	113.045	295	0.383		
	รวม	113.626	297			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	0.897	2	0.448	1.027	0.359
	ภายในกลุ่ม	128.763	295	0.436		
	รวม	129.660	297			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.394	2	0.197	0.695	0.500
	ภายในกลุ่ม	83.640	295	0.284		
	รวม	84.035	297			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้การทดสอบ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 หมายความว่า บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีระดับการศึกษาที่

แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกันทั้งโดยภาพรวม และรายด้าน

สมมติฐานที่ 1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	1.301	3	0.434	1.264	0.287
	ภายในกลุ่ม	100.835	294	0.343		
	รวม	102.136	297			
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3.160	3	1.053	2.831	0.039*
	ภายในกลุ่ม	109.380	294	0.372		
	รวม	112.539	297			
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	2.678	3	0.893	2.391	0.069
	ภายในกลุ่ม	109.771	294	0.373		
	รวม	112.449	297			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	2.563	3	0.854	2.262	0.081
	ภายในกลุ่ม	111.063	294	0.378		
	รวม	113.626	297			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3.022	3	1.007	2.338	0.074
	ภายในกลุ่ม	126.639	294	0.431		
	รวม	129.660	297			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.342	3	0.781	2.810	0.040*
	ภายในกลุ่ม	81.692	294	0.278		
	รวม	84.035	297			

จากตารางที่ 4.15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้การทดสอบ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ในภาพรวมบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกันได้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีอยู่ 1 ด้านมีค่า Sig. น้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี Least Significance Different (LSD) ได้ผลตามตาราง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.16 แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจ LSD (โดยภาพรวม)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (I-J)			
	กลุ่ม J			
กลุ่ม I	0 - 3 ปี	4 - 6 ปี	7 - 9 ปี	10 ปี ขึ้นไป
Mean	4.113	4.022	3.873	3.894
0 - 3 ปี	4.113	-	0.240 (0.325)	0.219 (0.016*)
4 - 6 ปี	4.022	-	0.149 (0.116)	0.128 (0.087)
7 - 9 ปี	3.873	-	-	-0.021 (0.817)
10 ปี ขึ้นไป	3.894	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีจำนวน 2 คู่ คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 0 - 3 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 - 9 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 0 - 3 ปี

กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

หมายความว่า บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 0 - 3 ปี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวม มากกว่าบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 - 9 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.240 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 0 - 3 ปี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวม มากกว่าบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.219

ตารางที่ 4.17 แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจ LSD (ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	กลุ่ม I	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (I-J)			
		กลุ่ม J			
		0 - 3 ปี	4 - 6 ปี	7 - 9 ปี	10 ปี ขึ้นไป
	Mean	4.142	4.021	3.875	3.874
0 - 3 ปี	4.142	-	0.121 (0.255)	0.267 (0.032*)	0.268 (0.010*)
4 - 6 ปี	4.021	-	-	0.146 (0.184)	0.147 (0.088)
7 - 9 ปี	3.875	-	-	-	0.001 (0.991)
10 ปี ขึ้นไป	3.874	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการที่ตรง มีจำนวน 2 คู่ คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 0 - 3 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 - 9 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 0 - 3 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

หมายความว่า บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 0 - 3 ปี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้บริการที่ตรง มากกว่าบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 - 9 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.267 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 0 - 3 ปี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้บริการที่ตรงมากกว่าบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.268

สมมติฐานที่ 1.5 ตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.18 แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่ง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	0.232	3	0.077	0.223	0.880
	ภายในกลุ่ม	101.904	294	0.347		
	รวม	102.136	297			
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.401	3	0.467	1.235	0.297
	ภายในกลุ่ม	111.139	294	0.378		
	รวม	112.539	297			
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	0.411	3	0.137	0.359	0.782
	ภายในกลุ่ม	112.038	294	0.381		
	รวม	112.449	297			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	1.077	3	0.359	0.937	0.423
	ภายในกลุ่ม	112.549	294	0.383		
	รวม	113.626	297			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2.008	3	0.669	1.542	0.204
	ภายในกลุ่ม	127.652	294	0.434		
	รวม	129.660	297			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.825	3	0.275	0.971	0.407
	ภายในกลุ่ม	83.210	294	0.283		
	รวม	84.035	297			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

จากตารางที่ 4.18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่งโดยใช้การทดสอบ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 หมายความว่า บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความ

พึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งโดยภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 4.19 สรุปสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ผลการทดสอบ	
		ยอมรับ	ปฏิเสธ
ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการได้รับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน			
1. เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน	T-Test		✓
2. อายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน	One-way ANOVA	✓	
3. ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน	One-way ANOVA		✓
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน	One-way ANOVA	✓	
5. ตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน	One-way ANOVA		✓

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยผู้ให้ข้อมูลเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่เคยมารับบริการที่กองคลัง จำนวนทั้งสิ้น 12 คน ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ความสะดวก เต็มใจที่จะให้ข้อมูลเป็นเกณฑ์สำคัญในการได้มาซึ่งข้อมูลในครั้งนี้เป็นสำคัญ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เนื้อหาสรุปความตามประเด็นสำคัญในการสัมภาษณ์

เพื่อตอบวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มารับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและตำแหน่ง 3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ครั้งนี้ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 1.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ร่วมในการสัมภาษณ์ เพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นบุคคลของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจำนวน 12 ท่าน ซึ่งมีข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ในด้านต่าง ๆ สรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.20 ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้ให้ข้อมูล	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	ประสบการณ์ในการทำงาน	สถานภาพ	ตำแหน่งผู้ให้ข้อมูล
A1	หญิง	59 ปี	ปริญญาโท	36 ปี	สมรส	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
A2	หญิง	28 ปี	ปริญญาโท	1 ปี	โสด	นักวิชาการเงินและบัญชี
A3	หญิง	36 ปี	ปริญญาโท	12 ปี	โสด	นักวิชาการเงินและบัญชี
A4	หญิง	34 ปี	ปริญญาตรี	10 ปี	โสด	นักวิชาการเงินและบัญชี
A5	หญิง	28 ปี	ปริญญาตรี	2 ปี	โสด	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
A6	หญิง	30 ปี	ปริญญาตรี	6 ปี	โสด	นักวิชาการเงินและบัญชี
A7	หญิง	30 ปี	ปริญญาโท	7 ปี	โสด	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
A8	หญิง	34 ปี	ปริญญาโท	7 ปี	โสด	นักวิชาการเงินและบัญชี
A9	หญิง	36 ปี	ปริญญาโท	10 ปี	สมรส	นักวิชาการเงินและบัญชี
A10	หญิง	38 ปี	ปริญญาโท	14 ปี	โสด	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
A11	หญิง	25 ปี	ปริญญาตรี	2 ปี	โสด	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
A12	หญิง	32 ปี	ปริญญาตรี	4 ปี	โสด	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

2.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลสรุปจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง พบว่าส่วนใหญ่เห็นว่า ควรพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลังในเรื่องการจัดลำดับความสำคัญ การให้ข้อมูลที่รวดเร็วทันเหตุการณ์ตรงเวลา สถานที่ให้บริการเพียงพอ ให้บริการต่อเนื่องสม่ำเสมอตลอด และต้องพัฒนาการบริการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อเนื่อง ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A1 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “ควรมีการบริการด้านความเสมอภาค การให้บริการกับผู้มาติดต่อ อย่างเสมอภาค หากจะพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ก็จะทำให้ภาพลักษณ์ของการให้บริการงานสารบรรณของกองคลัง มีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น มากกว่าเดิมโดยมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ IT เข้ามาจัดทำระบบการบริหารจัดการกับข้อมูลต่าง ๆ ทั้งเอกสาร เข้า-ออก ตามลำดับก่อนหลัง ลำดับความสำคัญของเอกสาร” สอดคล้องกับ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A2 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “พัฒนาด้านการให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มและน้ำเสียงสุภาพเสมอ เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของกองคลัง กับผู้มาติดต่อทุกท่าน ในพื้นฐานเดียวกันไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติดีอยู่แล้วจงปฏิบัติอย่างนี้ต่อไป เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับกองคลัง” ในขณะเดียวกัน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A1 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “ควรมีการพัฒนาการให้บริการ โดยอาจจัดทำระบบขั้นตอนดำเนินงานแต่ละงานและสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งในกองคลังและองค์ภายนอก โดยการใช้ใช้ระบบการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อ เช่น การใช้โทรศัพท์ติดต่อโดยตรง การใช้ e-mail ส่งข้อมูล การใช้ Line ติดต่อสื่อสารด้วยระบบกลุ่มหรือส่วนบุคคล” สอดคล้องกับ A2 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “พัฒนาด้านการลงรับให้ใช้เวลาให้น้อยลง โดยอาจจะหาวิธีการหรือหาระบบมารับเพื่อให้การทำงานได้เร็วขึ้น ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ หรือเจ้าหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในงานนั้น ๆ ได้รวดเร็วตามเวลามากขึ้น จากที่เป็นอยู่” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A6 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอด้านสถานที่นั้น ควรพัฒนาโดยการจัดทำป้ายบ่งบอกให้ผู้มารับการ รู้ว่าต้องทำการติดต่อกับเคาน์เตอร์บริการเคาน์เตอร์ไหน เพื่อลดเวลาในการสอบถาม สะดวกในการติดต่อ” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A9 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่าสม่ำเสมอ หากมีเรื่องแจ้งเวียนก็ส่งผ่าน Outlook หากมีเรื่องด่วน ควรแจ้งผ่าน line กลุ่มหรือโทรหาทุกฝ่าย ไม่ควรให้รู้แค่เฉพาะฝ่ายแล้วให้ไปถามคนอื่น ควรทำให้ชัดเจน และควรใช้แอปพลิเคชันให้เหมาะสม และยังมีความเห็นที่น่าสนใจในเรื่องด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A1 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “ควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง Skill ด้านทักษะเฉพาะงานสารบรรณที่ปฏิบัติอยู่ให้ชำนาญ พัฒนาด้านองค์ความรู้ ในการทำระบบโปรแกรมไอทีต่าง ๆ ที่ใช้ในระบบสารบรรณที่เหมาะสมมาใช้กับงานบุคลากรงานสารบรรณควรทำ

ระบบโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีอยู่ของมหาวิทยาลัยฯ มาใช้งานในการบริหารจัดการด้านการสื่อสารในองค์กร เช่น ระบบ e-mail ระบบ e-Office ระบบ Outlook เป็นต้น” สอดคล้องกับ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A9 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “ควรมีการปรับปรุงระบบงานสารบรรณใช้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถติดตามงานได้จากต้นน้ำไปจนถึงปลายน้ำ เพื่อลดการซ้ำซ้อนการซักถาม การตามงาน และสามารถทราบถึงระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละงานอีกด้วย เนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ดังนั้น ควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องค่อย ๆ พัฒนาเพื่อการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้น เพื่อการทำงานที่ดีขึ้นในอนาคต” เป็นต้น โดยผู้วิจัยจะขอนำเสนอเป็นรายด้านตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

1.2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค

ผลสรุปจากการสัมภาษณ์พบว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ส่วนใหญ่เห็นว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค นั้น สารบรรณกองคลังได้ให้บริการอย่างเสมอภาค จากการสัมภาษณ์แต่ละมีบ้างความคิดเห็นที่แตกต่างและเสนอแนวทางว่า ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม และน้ำเสียงสุภาพเสมอ เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของกองคลัง และได้รับการบริการโดยเท่าเทียมกัน ให้ดูแลผู้ที่มีอาวุโสกว่าด้วย ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A1 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “ควรมีการบริการด้านความเสมอภาค การให้บริการกับผู้มาติดต่ออย่างเสมอภาค หากจะพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ก็จะทำให้ภาพลักษณ์ของการให้บริการงานสารบรรณของกองคลัง มีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น มากกว่าเดิมโดยมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ IT เข้ามาจัดทำระบบการบริหารจัดการกับข้อมูลต่าง ๆ ทั้งเอกสาร เข้า-ออก ตามลำดับก่อนหลัง ลำดับความสำคัญของเอกสาร” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A2 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “พัฒนาด้านการให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มและน้ำเสียงสุภาพเสมอ เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของกองคลังกับผู้มาติดต่อทุกท่าน ในพื้นฐานเดียวกันไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติดีอยู่แล้ว จงปฏิบัติอย่างนี้ต่อไป เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับกองคลัง” สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A3 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “ควรค่ะ เนื่องจากกองคลังนั้นมีคนมาติดต่อจำนวนมากไม่ว่าจะเป็นทางหน่วยงาน คณะ เคยมีติดต่อสอบถามสารบรรณควรพูดจาไพเราะและน้ำเสียงที่เป็นมิตร ในการมาติดต่อประสานงานทุกครั้ง เพราะถือว่าไม่ว่าอาจารย์ หรือเจ้าหน้าที่ เราควรให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน” ยังมีความคิดเห็นที่น่าสนใจคือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A10 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “ควรพัฒนาการให้บริการด้านความเท่าเทียมกันไม่ได้เลือกการให้บริการผู้มารับบริการควรได้รับการดูแลโดยเท่าเทียมกัน และให้ดูแลผู้ที่มีอาวุโสกว่าด้วย”

1.2.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ผลสรุปจากการสัมภาษณ์พบว่า การให้บริการที่ตรงเวลาในงานสารบรรณกองคลังนั้น จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะเข้าใจในปริมาณเอกสารที่ได้รับในแต่ละวัน อาจจะทำให้บริการรับหรือส่ง

งานตรงเวลานั้นค่อนข้างจะยาก โดยได้รับคำแนะนำแนวทางเพื่อให้งานทำได้เร็วขึ้นตอบสนองผู้มารับบริการให้เร็วมากขึ้น คือ การนำระบบสารบรรณที่ได้มาตรฐาน และสามารถเชื่อมโยงหรือสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งในกองคลังและองค์กรภายนอก ในการติดตามเอกสารได้ทันต่อเวลา ทำให้การติดตามไม่เสียเวลามากจนเกินไป เพื่อช่วยให้งานดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ เป็นไปตามเวลาที่กำหนด ทันเวลา ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A12 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “กองคลังอาจจะพัฒนาระบบสารบรรณให้ครอบคลุมจนจบกระบวนการเบิกจ่ายจะเป็นผลดี เนื่องจากเวลาการติดตามหนังสือบางอย่างอาจเกี่ยวกับการเบิกจ่ายหากสารบรรณสามารถบอกถึงสถานะสุดท้ายของกระบวนการเบิกจ่ายได้” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A1 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “ควรมีการพัฒนาการให้บริการ โดยอาจจัดทำระบบขั้นตอนดำเนินงานแต่ละงานและสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งในกองคลังและองค์กรภายนอก โดยการใช้ระบบการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นสื่อ เช่น การใช้โทรศัพท์ติดต่อโดยตรง การใช้ e-mail ส่งข้อมูล การใช้ App.Line ติดต่อสื่อสารด้วยระบบกลุ่มหรือส่วนบุคคล” สอดคล้องกับ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A2 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “พัฒนาด้านการลงรับให้ใช้เวลาให้น้อยลง โดยอาจจะหาวิธีการหรือหาระบบมารองรับเพื่อให้งานทำได้เร็วขึ้นตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ หรือเจ้าหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในงานนั้น ๆ ได้รวดเร็วตามเวลามากขึ้น จากที่เป็นอยู่” ยังมีความคิดเห็นที่น่าสนใจ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A4 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “อาจจะเป็นเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลาในการส่ง หรือเรื่องด่วน ต้องมีผู้ดูแลและตรวจสอบเรื่องนั้น ๆ ให้ก่อน”

1.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ผลสรุปจากการสัมภาษณ์พบว่า การให้บริการสถานที่อย่างเพียงพอ สารบรรณกองคลังมีสถานที่การให้บริการอย่างเพียงพอหากจะเพิ่มเติม คือ ป้ายบ่งบอกให้ผู้มารับบริการ รู้ว่าต้องทำการติดต่อกับเคาน์เตอร์บริการไหน เพื่อลดเวลาในการสอบถาม สะดวกในการติดต่อ มีที่นั่งระหว่างรอรับบริการที่สะดวกสบาย เพิ่มเติมโดยมีบริการน้ำดื่มด้วยจะยิ่งดี อาจจะมีเสียงเพลงเบา หรือมีรายการข่าวเหมือนอย่าง เช่น โรงพยาบาล เพื่อเป็นการช่วยลดความตึงเครียด ระหว่างรอรับบริการ หากเป็นช่วงที่มีผู้มาติดต่อเป็นจำนวนมาก

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A4 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “สถานที่ความสะอาดสบายในการมารับบริการเหมาะสมดีแล้ว แต่เรื่องการติดต่อ อยากให้มีเบอร์โทร แยกกันไป จะได้ติดต่อได้ตรงงาน ตรงคนตรงประเภท” สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A6 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “ควรพัฒนาโดยการจัดทำป้ายบ่งบอกให้ผู้มารับบริการ รู้ว่าต้องทำการติดต่อกับเคาน์เตอร์บริการเคาน์เตอร์ไหน เพื่อลดเวลาในการสอบถาม สะดวกในการติดต่อ” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A10 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “พัฒนาสถานที่ให้บริการในการต้อนรับผู้มารับบริการให้ได้รับความสะอาดสบาย เช่น การมีที่นั่งที่นั่งสบาย มีน้ำดื่มใน

การให้บริการ” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A12 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “ดี อาจจะมีเสียงเพลงเบา ๆ หรือมีรายการข่าวเหมือนอย่าง เช่น โรงพยาบาล เพื่อเป็นการช่วยลดความตึงเครียด ระหว่างรอรับบริการ หากเป็นช่วงที่มีผู้มาติดต่อเป็นจำนวนมาก”

1.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ผลสรุปจากการสัมภาษณ์พบว่า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสรุปได้คือ สารบรรณกองคลังควรจะมีการพัฒนาด้านระบบการจัดรวมศูนย์ข้อมูล ของระบบงานภายในกองคลังให้ต่อเนื่อง พัฒนาและแก้ไข้ปัญหาที่พบเจอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยการจัดการระบบสารสนเทศงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ลดความซ้ำซ้อนของทางเดินเอกสารลงโดยการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น มาปรับใช้ให้เข้ากับงานสารบรรณกองคลัง ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งข่าวสารข้อมูลอัพเดท โดยใช้ Line เข้ามาช่วยในการทำงานร่วมกัน หรือจะเป็น Outlook เพื่อลดกระดาษก็เป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับงานสารบรรณ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A1 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “ควรมีการพัฒนาในการให้บริการ โดยอาจมีการพัฒนาด้วยระบบการจัดรวมศูนย์ข้อมูล (Data Center) ของระบบงานภายในกองคลัง โดยใช้การบริหารจัดการด้วยระบบสารสนเทศงานสารบรรณ” สอดคล้องกับ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A2 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “ในปัจจุบันเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด ทำให้ช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิต รวมถึงการปฏิบัติงานประจำวัน มี Platform ใหม่ ๆ ที่เปิดให้ใช้บริการฟรี ยกตัวอย่างเช่น เมนู Sheets ของ Google ซึ่งมีหน้าต่างและคำสั่งต่าง ๆ เหมือนกับโปรแกรม Microsoft office Excel ซึ่งหากสารบรรณกองคลังนำเมนู Sheets ดังกล่าวเข้ามาช่วยในลงทะเบียนเอกสาร ตั้งแต่ต้นก็จะทำให้ง่ายต่อการตรวจสอบเอกสารแต่ละเรื่องที่เข้ามาถึงกองคลังได้ดำเนินการถึงไหนแล้ว เพราะเมนูดังกล่าวสามารถเปิดใช้งาน Online รองรับ User ได้หลาย user ดังนั้นสถานะเอกสารแต่ละชุดจะมีความ Real time ตรวจสอบได้เสมอ และข้อดีที่สุด คือ เมนูนี้ของ Google เปิดให้ใช้งานได้ฟรี ไม่เสียค่าใช้จ่าย” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A3 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “การบริการมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องดีอยู่แล้ว มีการลดความซ้ำซ้อนของงานในการเดินเอกสารลงแล้ว แต่ต้องพัฒนาการบริการต่อไป เพราะจะหยุดการพัฒนาไม่ได้เพื่อรองรับนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วให้ทันโลกทันเหตุการณ์”

1.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ผลสรุปจากการสัมภาษณ์พบว่า ต้องพัฒนาเจ้าหน้าที่โดยการส่งไปอบรมเกี่ยวกับงานสารบรรณ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ หรือพัฒนาในรูปแบบใหม่ เป็นการต่อยอดการทำงานเดิมให้มีเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับงานสารบรรณกองคลัง โดยการอาจจะนำเทคโนโลยีที่มีอยู่มาปรับใช้เพื่อลดต้นทุนในการพัฒนางาน หรือการนำโปรแกรมไอที ต่าง ๆ ที่หน่วยงานหรือในองค์กร มีอยู่มาปรับใช้ โดยการอบรมโปรแกรมให้ลึกซึ้งมากขึ้น ไม่หยุดอยู่กับที่ ต้องศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมตลอดเวลา

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A1 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “ควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง Skill ด้านทักษะเฉพาะงานสารบรรณที่ปฏิบัติอยู่ให้ชำนาญ พัฒนาด้านองค์ความรู้ ในการทำระบบโปรแกรมไอทีต่าง ๆ ที่ใช้ในระบบสารบรรณที่เหมาะสมมาใช้กับงาน บุคลากรงานสารบรรณควรนำระบบโปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ของมหาวิทยาลัยฯ มาใช้งานในการบริหารจัดการด้านการสื่อสารในองค์กร เช่น ระบบ e-mail ระบบ e-Office ระบบ Outlook เป็นต้น” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A4 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “ในทุก ๆ งานต้องมีการปรับปรุงพัฒนาต่อไป ไม่หยุดนิ่งอยู่แล้ว แต่ในภาพรวมถือว่า ดีแล้ว เรื่องการพัฒนาก็อาจจะเป็นเรื่องการไปอบรมและกลับมาถ่ายทอดได้อย่างมั่นใจ ถูกต้องและครบถ้วน” สอดคล้องกับ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A5 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “ควรพัฒนาให้ต่อเนื่องทั้งด้านระบบและเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่ออกไปอบรม เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อที่จะได้นำความรู้ที่ได้มาปรับใช้ ปรับปรุงระบบให้ทันสมัยยิ่งขึ้น” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A6 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “ควรมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ หรือการพัฒนาในรูปแบบใหม่ ๆ หรือต่อยอดการทำงานเดิมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาจมีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับงานสารบรรณกองคลัง โดยอาจมีต้นทุนในการพัฒนางานที่ต่ำหรืออาจไม่เสียต้นทุนในการพัฒนางานก็ได้” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A9 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “ควรมีการปรับปรุงระบบงานสารบรรณใช้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถติดตามงานได้จากต้นน้ำไปจนถึงปลายน้ำ เพื่อลดการซ้ำซ้อนการซักถาม การตามงาน และสามารถทราบถึงระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละงานอีกด้วย เนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวกับการบริการ ดังนั้น ควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ค่อย ๆ พัฒนาเพื่อการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้น เพื่อการทำงานที่ดีขึ้นในอนาคต” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A10 (8 มีนาคม 2564) ระบุว่า “พัฒนาโดยการจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับงานสารบรรณ ในทุกปี เพื่อนำมาต่อยอดในการทำงานเพื่อรองรับในยุคสมัยที่เปลี่ยนไป”

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มีรับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและตำแหน่ง 3) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Research) ได้กำหนดการวิจัยออกเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวนทั้งสิ้น 298 คน ใน 33 หน่วยงาน

การวิจัยเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นแบบสอบถามข้อมูลภูมิหลังของบุคลากร เกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและตำแหน่งงาน ส่วนที่สองเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

แบบสอบถามนั้นผู้วิจัยทำการพัฒนามาจากการศึกษาเอกสารรายการวิจัย ตำรา วิทยานิพนธ์ที่ได้แนะนำก่อนหน้า ในการสร้างแบบสอบถาม ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญด้านงานสารบรรณ จำนวน 3 ท่าน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคำนิยามเชิงปฏิบัติการ (Index of Item Objective Congruence : IOC) ผลสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามในแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 0.600 - 1 หลังจากนั้น นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่ลักษณะใกล้เคียงกันจำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach (Cronbach's Coefficient of Alpha) ผลการวิเคราะห์ที่ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.951 หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 298 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 12 คน วิธีการคัดเลือกตัวอย่างใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยแยกสัมภาษณ์ โดยการสุ่มตัวอย่างจากการคณะ และหน่วยงานสนับสนุนจำนวนทั้งสิ้น 12 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ สำหรับเชิงคุณภาพเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อคำถามที่จะศึกษาในลักษณะกว้าง ๆ ก่อนที่จะทำการศึกษา โดยคำถามจะเป็นแบบปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลในระดับลึก ซึ่งการตั้งคำถามจะมีการกำหนดคำถามในประเด็นที่สำคัญ คือ แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า

1.1 เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50

1.2 อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ มีอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 อายุระหว่าง 25 - 30 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70

1.3 ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 75.50 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40

1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4 - 6 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 0 - 3 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 - 9 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40

1.5 ตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมา คือ ตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 67 คน คิดเป็น

ร้อยละ 22.50 ตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ตำแหน่งพนักงานราชการ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70

2. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มารับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยที่มารับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจที่มารับบริการงานสารบรรณกองคลัง โดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.532$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยฯ ในทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านมาก โดยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=4.07$, $SD=0.615$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x}=4.02$, $SD=0.586$) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{x}=3.97$, $SD=0.616$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}=3.93$, $SD=0.619$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x}=3.85$, $SD=0.661$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้าน และรายชื่อของระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยที่มารับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.02$, $SD=0.586$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง ($\bar{x}=4.07$, $SD=0.663$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ($\bar{x}=4.03$, $SD=0.695$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้านการเอาใจใส่ ($\bar{x}=3.99$, $SD=0.667$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.97$, $SD=0.616$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีขั้นตอน / ระเบียบ/ ในการให้บริการ ($\bar{x}=4.00$, $SD=0.732$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ ($\bar{x}=3.96$, $SD=0.726$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีความรวดเร็วในการให้บริการและถูกต้อง และมีระยะเวลาการให้บริการที่มีความเหมาะสมกับงาน ($\bar{x}=3.95$, $SD=0.700$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.07$, $SD=0.615$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม ($\bar{x}=4.11$, $SD=0.707$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ

เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น ($\bar{x}=4.07$, $SD=0.712$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ อาคารสถานที่ในการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน ($\bar{x}=4.04$, $SD=0.716$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.93$, $SD=0.619$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน ($\bar{x}=3.97$, $SD=0.703$) อยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=3.97$, $SD=0.712$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ ($\bar{x}=3.93$, $SD=0.683$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ ($\bar{x}=3.84$, $SD=0.796$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.85$, $SD=0.661$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า ($\bar{x}=3.95$, $SD=0.657$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ($\bar{x}=3.94$, $SD=0.748$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีผู้รับความคิดเห็น /ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ($\bar{x}=3.65$, $SD=0.895$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยที่มารับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่า บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ที่มี เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความความพึงพอใจของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยที่มารับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน พบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับความความพึงพอใจของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยที่มารับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การวิจัยในครั้งนี้ได้จัดทำการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 12 คน ทำให้ค้นพบแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยแนวทางในลักษณะ 1) การให้บริการโดยเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรสายสนับสนุน หรือสายวิชาการ ก็ได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส 2) ให้บริการที่ทันกำหนด ทันเวลา กับการเบิกจ่าย อาจจะมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพื่อความรวดเร็ว 3) มีสถานที่เพียงพอต่อการให้บริการ สะดวกสบาย เหมาะสม 4) มีการติดตามงาน

อย่างต่อเนื่อง มีการติดตามประสานงานในเรื่องที่เกิดปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี 5) สารบรรณควรมีการพัฒนา พัฒนาตนเองในทุก ๆ ปี ตัวอย่างเช่น มีการไปอบรมเกี่ยวกับงานสารบรรณกับหน่วยงานที่ได้รับรางวัล หรืออบรมเกี่ยวกับระบบสารบรรณใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับหรือเสนอผู้บริหารของหน่วยงาน ทำให้เกิดการพัฒนา ตนเองและพัฒนาระบบสารบรรณ โดยสามารถจำแนกออกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

การให้บริการอย่างเสมอภาค จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่เห็นว่า การให้บริการอย่างเสมอภาคนั้น สารบรรณกองคลังได้ให้บริการอย่างเสมอภาคจากการสัมภาษณ์แต่จะมีบ้างความคิดเห็นที่แตกต่างและเสนอแนะแนวทางว่า ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม และน้ำเสียงสุภาพเสมอ เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของกองคลัง และได้รับการบริการโดยเท่าเทียมกัน ให้ดูแลผู้ที่มีอาวุโสกว่าด้วย

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

การให้บริการที่ตรงเวลาในงานสารบรรณกองคลังนั้น จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จะเข้าใจในปริมาณเอกสารที่ได้รับในแต่ละวัน อาจจะให้บริการรับหรือส่งงานตรงเวลานั้นค่อนข้างจะยาก โดยได้รับคำแนะนำแนะแนวทางเพื่อให้การทำงานได้เร็วขึ้นตอบสนองผู้มารับบริการให้เร็วมากขึ้นคือการนำระบบสารบรรณที่ได้มาตรฐาน และสามารถเชื่อมโยงหรือสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งในกองคลังและองค์กรภายนอก ในการติดตามเอกสารได้ทันต่อเวลา ทำให้การติดตามไม่เสียเวลามากจนเกินไป เพื่อช่วยให้การดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ เป็นไปตามเวลาที่กำหนด ทันเวลา

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

การให้บริการสถานที่อย่างเพียงพอ สารบรรณกองคลังมีสถานที่การให้บริการอย่างเพียงพอ หากจะเพิ่มเติม คือ ป้ายบ่งบอกให้ผู้มารับบริการ รู้ว่าต้องทำการติดต่อกับเคาน์เตอร์บริการไหน เพื่อลดเวลาในการสอบถาม สะดวกในการติดต่อ มีที่นั่งระหว่างรอรับบริการที่สะดวกสบาย เพิ่มเติมโดยมีบริการน้ำดื่มด้วยจะยิ่งดี อาจจะมีเสียงเพลงเบา หรือมีรายการข่าวเหมือนอย่างเช่น โรงพยาบาล เพื่อเป็นการช่วยลดความตึงเครียด ระหว่างรอรับบริการ หากเป็นช่วงที่มีผู้มาติดต่อเป็นจำนวนมาก

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสรุปได้คือ สารบรรณกองคลังควรจะมีการพัฒนาด้านระบบการจัดรวมศูนย์ข้อมูล ของระบบงานภายในกองคลังให้ต่อเนื่อง พัฒนาและแก้ไขปัญหาที่พบเจอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยการจัดการระบบสารสนเทศงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ลดความซ้ำซ้อนของทางเดินเอกสารลงโดยการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นมาปรับใช้ให้เข้ากับงานสารบรรณกองคลัง ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งข่าวสารข้อมูลอัพเดท โดยใช้ Line เข้ามาใช้ในการทำงานร่วมกัน หรือจะเป็น Outlook เพื่อลดกระดาษ ก็เป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับงานสารบรรณ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ต้องพัฒนาเจ้าหน้าที่โดยการส่งไปอบรมเกี่ยวกับงานสารบรรณ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ หรือพัฒนาในรูปแบบใหม่ ๆ เป็นการต่อยอดการทำงานเดิมให้มีเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับงานสารบรรณกองคลัง โดยการอาจจะนำเทคโนโลยีที่มีอยู่มาปรับใช้เพื่อลดต้นทุนในการพัฒนางาน หรือการนำโปรแกรม ไอทีต่าง ๆ ที่หน่วยงานหรือในองค์กรมีอยู่มาปรับใช้ โดยการอบรมโปรแกรมให้ลึกซึ้งมากขึ้น ไม่หยุดอยู่กับที่ ต้องศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมตลอดเวลา

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษา แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยมีประเด็นในการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มารับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มารับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคในภาพรวมบุคลากรมีความพึงพอใจระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง รองลงมาคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้านการเอาใจใส่ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ในภาพรวมบุคลากรมีความพึงพอใจระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีขั้นตอน ระเบียบ ในการให้บริการ รองลงมาคือ การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีความรวดเร็วในการให้บริการและถูกต้อง และมีระยะเวลาการให้บริการที่มีความเหมาะสมกับงาน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอโดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอห้องน้ำ เป็นต้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ อาคารสถานที่ในการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ และข้อที่มี

ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีผู้รับความคิดเห็น ร้องเรียน ร้องทุกข์ เมื่อพิจารณาผลการศึกษารายข้อข้างต้นจะเห็นได้ว่า ในภาพรวมบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความพึงพอใจในการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โกเมฆ มีรัตน์คำ (2558, บทความย่อ) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านอาคารสถานที่ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านวิธีการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ สุดคือด้านความถูกต้องของเอกสารตามลำดับ

2. ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ต่อการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

2.1 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านเพศ พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพวัลย์ ชลาลัย (2560, บทความย่อ) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ไม่แตกต่างกัน โดยผลการวิจัย มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิวา ประสุพรรณ (2557, บทความย่อ) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่า เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของพนักงานส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน โดยผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒน์ บุญเรือง (2564, บทความย่อ) เรื่องความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ศึกษาเฉพาะด้านจัดเก็บรายได้พบว่า ประชาชนเพศชาย และเพศหญิงที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นสรุปได้ว่าผลจากการศึกษา บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านอายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิจัยของ ทิวา ประสุพรรณ (2557, บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่าประชาชนที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒน์ บุญเรือง (2564, บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ศึกษาเฉพาะด้านจัดเก็บรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันได้เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกันได้ ดังนั้นสรุปได้ว่าผลจากการศึกษา บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกันได้

2.3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุวัฒน์ บุญเรือง (2564, บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ศึกษาเฉพาะด้านจัดเก็บรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทิวา ประสุพรรณ (2557, บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นสรุปได้ว่าผลจากการศึกษา บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.4 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิจัยของ ทิวา ประสุพรรณ (2557, บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่า ประชาชนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของพนักงานส่วนตำบล

ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรรณการบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอมือง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน และผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวัฒน์ บุญเรือง (2564, บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอกแลง จังหวัดระยอง ศึกษาเฉพาะด้านจัดเก็บรายไดได้ พบว่า ประชาชนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานจัดเก็บรายไดได้ของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอกแลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน ดังนั้นสรุปได้ว่าผลจากการศึกษา บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน

2.5 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านตำแหน่ง พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสารบรรณกองคลังไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุวัฒน์ บุญเรือง (2564, บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอกแลง จังหวัดระยอง ศึกษาเฉพาะด้านจัดเก็บรายไดได้ พบว่า ประชาชนที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานจัดเก็บรายไดได้ของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอกแลง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทิวา ประสุวรรณ (2557, บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรรณการบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอมือง จังหวัดระยอง พบว่า ประชาชนที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรรณการบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอมือง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นสรุปได้ว่าผลจากการศึกษา บุคลากรที่มีตำแหน่ง ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกัน

3. นำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

จากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพนำเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง ควรพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง ในเรื่องการจัดลำดับความสำคัญ ความจำเป็นมาก่อนตามความเหมาะสม ถูกต้องไม่ขัดต่อระเบียบ การให้ข้อมูลที่รวดเร็วทันเหตุการณ์ตรงเวลา สถานที่ให้บริการเพียงพอ ให้บริการต่อเนื่องสม่ำเสมอตลอด และต้องพัฒนาการบริการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อเนื่อง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วก็ได้แนวทางในการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม และน้ำเสียงสุภาพเสมอ เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของกองคลัง และได้รับการบริการโดยเท่าเทียมกัน ให้ดูแลผู้ที่มีอาวุโสกว่าด้วย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา บริการรับหรือส่งงานตรงเวลานั้นค่อนข้างจะยาก โดยได้รับคำแนะนำแนวทางเพื่อให้การทำงานได้เร็วขึ้นตอบสนองผู้มารับบริการให้เร็วมากขึ้นคือ การนำระบบสารบรรณที่

ได้มาตรฐาน และสามารถเชื่อมโยงหรือสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งในองค์กรและองค์กรภายนอก ในการติดตามเอกสารได้ทันต่อเวลา ทำให้การติดตามไม่เสียเวลามากจนเกินไป เพื่อช่วยให้การดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ เป็นไปตามเวลาที่กำหนด ทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ป้ายบอกให้ผู้มารับบริการ รู้ว่าต้องทำการติดต่อกับเคาน์เตอร์บริการไหน เพื่อลดเวลาในการสอบถาม สะดวกในการติดต่อ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สารบรรณกองคลังควรจะมีการพัฒนาด้านระบบการจัดรวมศูนย์ข้อมูล ของระบบงานภายในกองคลัง ให้ต่อเนื่อง พัฒนาและแก้ไขปัญหาที่พบเจอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยการจัดการระบบสารสนเทศงานสารบรรณ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ลดความซ้ำซ้อนของทางเดินเอกสารลงโดยการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น มาปรับใช้ให้เข้ากับงานสารบรรณกองคลัง ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งข่าวสารข้อมูลอัปเดต โดยใช้ Line เข้ามาใช้ในการทำงานร่วมกัน หรือจะเป็น Outlook เพื่อลดกระดาษ ก็เป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับงานสารบรรณ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่โดยการส่งไปอบรมเกี่ยวกับงานสารบรรณ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ หรือพัฒนาในรูปแบบใหม่ เป็นการต่อยอดการทำงานเดิมให้มีเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับงานสารบรรณกองคลัง โดยการอาจจะนำเทคโนโลยีที่มีอยู่มาปรับใช้เพื่อลดต้นทุนในการพัฒนางาน หรือการนำโปรแกรม ไอที ต่าง ๆ ที่หน่วยงานหรือในองค์กร มีอยู่มาปรับใช้โดยการอบรมโปรแกรมให้ลึกซึ้งมากขึ้น ไม่หยุดอยู่กับที่ ต้องศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมตลอดเวลา

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวมรายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุป ได้ดังนี้ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มารับบริการที่มี เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ และประสบการณ์ในการทำงานนั้น มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าเมื่อมีอายุที่มากขึ้นมีประสบการณ์ในการทำงานที่มากขึ้นก็จะมีทัศนคติหรือความคาดหวังในการที่จะได้รับบริการที่มากกว่าคนอายุน้อย จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับผู้ที่มีความอาวุโสเป็นพิเศษ อาจจะทำให้การบริการเป็นอันดับต้น ได้รับความสะดวกในการมารับบริการงานสารบรรณกองคลัง สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ และ

จากการสัมภาษณ์บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังนี้

จากการที่เก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกี่ยวกับการปรับปรุง ศึกษาการนำเทคโนโลยีเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณ ที่ครอบคลุมการใช้งาน ตอบสนองความต้องการการทำงานในยุคสมัยปัจจุบัน นำคำแนะนำที่ได้จากสัมภาษณ์ทั้งผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติ ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การจัดฝึกอบรมงานการเงินการคลัง การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับให้สามารถใช้กับหน่วยงานกองคลังได้ หรือควรมีการศึกษาผลกระทบจากการใช้งานระบบสารบรรณกองคลัง ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันว่ามีข้อควรปรับปรุงในเรื่องใด และควรมีการศึกษาด้านจิตอาารมณ์ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในทุกปี เพื่อเป็นการทดสอบด้านอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการงานสารบรรณกองคลัง จะได้นำไปปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนา เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการและพัฒนาการปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลต่อไป

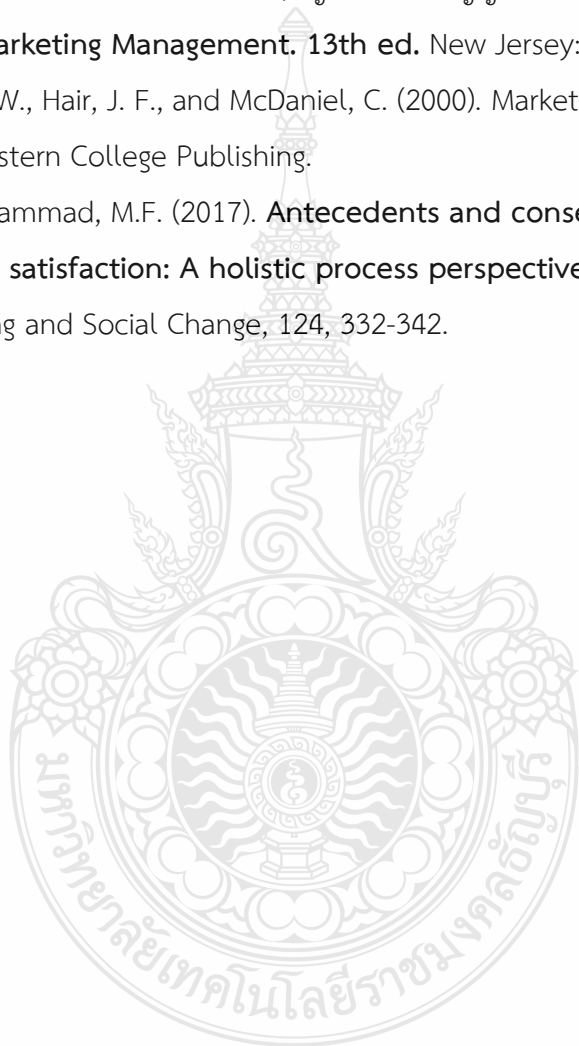


บรรณานุกรม

- โกเมฆ มีรัตน์คำ. (2558). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน และบัตรประชาชน สำนักงานทะเบียนอำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และคณะ (2564). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2564. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ญานีนานถ สายแหว. (2562). พฤติกรรมความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนามจันทร์. กรุงเทพฯ. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขต พระราชวังสนามจันทร์
- ดนุสรณ์ อรัญสุคนธ์. (2558). การรับรู้คุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความภักดีต่อตราสินค้าประเภท ผลิตภัณฑ์จัดแต่งทรงผมของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2001/1/danusorn_arun.pdf
- ทิวา ประสุวรรณ. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณี ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง. (ปัญหาพิเศษปริญญา มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ปกรณัยศ วิทยานันตนารมย์. (2564). การศึกษาสถิติและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service). วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชนมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐมปฐม
- ไพวัลย์ ชลาลัย. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาล ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. (ปัญหาพิเศษปริญญา มหาวิทยาลัยบูรพา).
- วรินทร์ ปรุณเรณู. (2558). ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริการงานธุรการ ของวิทยาลัย อาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: วิทยาลัยอาชีวศึกษา เทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ.
- ศิรินารถ สายอ่อง. (2562). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษา ของโครงการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย บธ.ม. (การจัดการทั่วไป) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สาวิตรี สุนทร. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. (ปัญหาพิเศษปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- Kotler, P. (2012). *Marketing Management*. 13th ed. New Jersey: Practice Hall.
- Lamb, C. W., Hair, J. F., and McDaniel, C. (2000). *Marketing*. United States: South-Western College Publishing.
- Pham, T.S. H., & Ahammad, M.F. (2017). *Antecedents and consequences of online customer satisfaction: A holistic process perspective*. *Technological Forecasting and Social Change*, 124, 332-342.



ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

ตารางแสดงความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามสำหรับการวิจัย

คำจำกัดความในการวิจัย	ข้อคำถามสำหรับการวิจัย	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC
		1	0	- 1	
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน การเอาใจใส่ ความโปร่งใส เป็นไปตามลำดับ มีความอภัยค้ำดี	1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้านการเอาใจใส่	3			1
	2. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส	3			1
	3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง	3			1
	4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	3			1
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ใน การให้บริการจะต้องมองว่าการ ให้บริการจะต้องตรงเวลา รวดเร็ว มีขั้นตอนที่ชัดเจน มีความชัดเจน ระยะเวลาเหมาะสม	5. มีความรวดเร็วในการ ให้บริการและถูกต้อง	3			1
	6. มีขั้นตอน/ระเบียบ/ใน การให้บริการ	2	1		0.6
	7. การให้คำแนะนำ การ แก้ไขปัญหา ความชัดเจน ของข้อมูลในการให้บริการ	3			1
	8. มีระยะเวลาการ ให้บริการที่มีความ เหมาะสมกับงาน	3			1

ตารางแสดงความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามสำหรับการวิจัย (ต่อ)

คำจำกัดความในการวิจัย	ข้อคำถามสำหรับการวิจัย	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
		1	0	- 1	IOC
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ป้ายบอกทางชัดเจน แสงสว่างเพียงพอ สิ่งอำนวยความสะดวก	9. อาคารสถานที่ในการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน	3			1
	10. มีป้ายบอกฝ่ายงานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	3			1
	11. บรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม	3			1
	12. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ท้องน้ำ เป็นต้น	3			1
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ประสิทธิภาพ การประชาสัมพันธ์ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ถูกต้องและแม่นยำ	13. ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน	2	1		0.6
	14. มีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านต่าง ๆ	2	1		0.6
	15. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	3			1
	16. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ	3			1

ตารางแสดงความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามสำหรับการวิจัย (ต่อ)

คำจำกัดความในการวิจัย	ข้อคำถามสำหรับการวิจัย	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			
		1	0	- 1	IOC
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน ใช้ทรัพยากร ได้คุ้มค่า มีการรับความคิดเห็น ร้องเรียน หรือร้องทุกข์ มีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ มีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา	17. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า	3			1
	18. มีผู้รับความคิดเห็น / ร้องเรียน / ร้องทุกข์	3			1
	19. มีการปรับปรุงและ พัฒนาการให้บริการ ตลอดเวลา	3			1
	20. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา	3			1
แบบสัมภาษณ์					
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน การเอาใจใส่ ความโปร่งใส เป็นไปตามลำดับ มีความอึดยาศัยดี	ท่านคิดว่าสารบรรณกอง คลังควรพัฒนาการ ให้บริการความเสมอภาคหรือไม่ อย่างไร	3			1
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา รวดเร็ว มีขั้นตอนที่ชัดเจน มีความชัดเจน ระยะเวลาเหมาะสม	ท่านคิดว่าสารบรรณกอง คลังควรพัฒนาการ ให้บริการที่ตรงเวลา ขั้นตอนการให้บริการ รวดเร็วมากขึ้น ในเรื่องใดหรือไม่อย่างไร	3			1

ตารางแสดงความสอดคล้อง (IOC) ของข้อความสำหรับการวิจัย (ต่อ)

คำจำกัดความในการวิจัย	ข้อความสำหรับการวิจัย	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			
		1	0	- 1	IOC
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ป้ายบอกทางชัดเจน แสงสว่างเพียงพอ สิ่งอำนวยความสะดวก	ท่านคิดว่าสารบรรณกองคลังควรพัฒนาด้านการติดต่อ ความสะดวกสบาย สถานที่เหมาะสม ในการมารับบริการ หรือไม่ อย่างไร	3			1
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ประสิทธิภาพ การประชาสัมพันธ์ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ถูกต้องและแม่นยำ	ท่านคิดว่าสารบรรณกองคลังควรพัฒนาด้านความต่อเนื่อง ลดความซ้ำซ้อน มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำ ในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร	3			1
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน ใช้ทรัพยากร ได้คุ้มค่า มีการรับความคิดเห็น ร้องเรียน หรือร้องทุกข์ มีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ มีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา	ท่านคิดว่าสารบรรณกองคลังควรพัฒนาควรมีการเรียนรู้ หรือปรับปรุงงานด้านบริการอย่างก้าวหน้าหรือไม่ อย่างไร	3			1

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจ IOC มีดังนี้

1. สุทิสรา จันทรบุดร ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง
2. เนาวรัตน์ แก้วจันทร์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองคลัง)
3. นันทวดี อุ้นละมัย ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
กองยุทธศาสตร์ต่างประเทศ)





ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม
แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง: งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่ง
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามทุกข้ออย่างถูกต้องครบถ้วน

ขอขอบพระคุณที่ให้ข้อมูลไว้ ณ โอกาสนี้
จิรสุตา สุขสำอางค์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรง หรือใกล้เคียงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 25 ปี

2. 25 - 30 ปี

3. 31 - 35 ปี

4. มากกว่า 35 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ปริญญาตรี

2. ปริญญาโท

3. สูงกว่าปริญญาโท

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1. 0 - 3 ปี

2. 4 - 6 ปี

3. 7 - 9 ปี

4. 10 ปี ขึ้นไป

5. ตำแหน่ง

1. ลูกจ้างชั่วคราว

2. พนักงานมหาวิทยาลัย

3. พนักงานราชการ

4. ข้าราชการ

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง: ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กรุณาทำเครื่องหมาย ในช่องระดับความคิดเห็นใกล้เคียงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์ดังต่อไปนี้ (5) หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด (4) หมายถึง เห็นด้วยมาก (3) หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง (2) หมายถึง เห็นด้วยน้อย และ (1) หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การให้บริการอย่างเสมอภาค					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้านการเอาใจใส่					
2. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส					
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส					
การให้บริการที่ตรงเวลา					
5. มีความรวดเร็วในการให้บริการและถูกต้อง					
6. มีขั้นตอน/ระเบียบ/ในการให้บริการ					
7. การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ					
8. มีระยะเวลาการให้บริการที่มีความเหมาะสมกับงาน					
การให้บริการอย่างเพียงพอ					
9. อาคารสถานที่ในการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน					
10. มีป้ายบอกฝ่ายงานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย					
11. บรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม					
12. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น					
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
13. ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน					
14. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ					
15. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ					

ความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การให้บริการอย่างก้าวหน้า					
17. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า					
18. มีผู้รับความคิดเห็น /ร้องเรียน /ร้องทุกข์					
19. มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา					
20. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้ตลอดเวลา					



แบบสัมภาษณ์

Interview Form (Semi Structure)

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาอิสระ เรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จัดทำเพื่อรวบรวมข้อมูลในการประเมินผลความคิดเห็นข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นการหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จึงขอความร่วมมือจากท่านช่วยแสดงความคิดเห็นตามความเป็นจริง

ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ..... ชาย/หญิง อายุ.....ปี
ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน
ตำแหน่ง

คำถามแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1. ท่านคิดว่าสารบรรณกองคลังควรพัฒนาด้านการให้บริการความเสมอภาค หรือไม่ อย่างไร

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

2. ท่านคิดว่าสารบรรณกองคลังควรพัฒนาการให้บริการที่ตรงเวลา ขั้นตอนการให้บริการ รวดเร็วมากขึ้น ในเรื่องใด หรือไม่อย่างไร

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

3. ท่านคิดว่าสารบรรณกองคลังควรพัฒนาด้านการติดต่อ ความสะดวกสบาย สถานที่เหมาะสม ในการ
มารับบริการ หรือไม่ อย่างไร

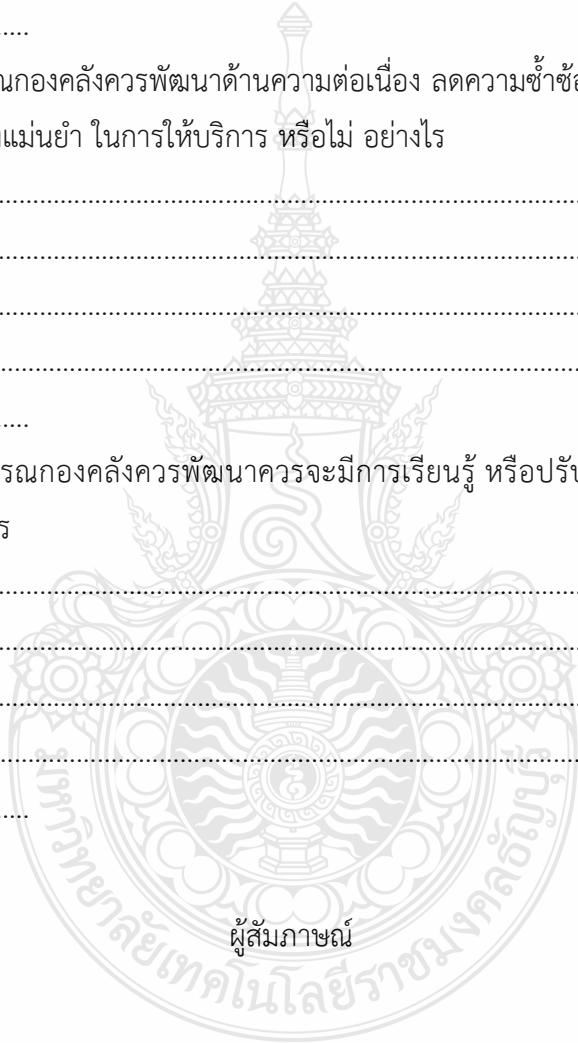
.....
.....
.....
.....
.....

4. ท่านคิดว่าสารบรรณกองคลังควรพัฒนาด้านความต่อเนื่อง ลดความซ้ำซ้อน มีการประชาสัมพันธ์การ
ให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำ ในการให้บริการ หรือไม่ อย่างไร

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

5. ท่านคิดว่าสารบรรณกองคลังควรพัฒนาควรจะมีการเรียนรู้ หรือปรับปรุง งานด้านบริการอย่าง
ก้าวหน้าหรือไม่ อย่างไร

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



ผู้สัมภาษณ์

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวจิรสุดา สุขสำอางค์
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ
หน่วยงาน	กองคลัง สำนักงานอธิการบดี
การศึกษา	ปริญญาโท บริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษาที่จบ: 2561 ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา ปีการศึกษาที่จบ: 2547
เบอร์โทรศัพท์	02-549-4130
อีเมล	jirasuda_s@rmutt.ac.th

