

การสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อระบบการทำงาน และการให้บริการ ของงานสารบรรณ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Satisfaction Survey of Expectation on Work Systems and Service of General Administration, Faculty of Physical Therapy,

Srinakharinwirot University

จิราภรณ์ พัยคมะเริง^{1*}

Jeeraporn Payakmaruang^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังต่อระบบการทำงาน และการให้บริการของงานสารบรรณ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในปี พ.ศ. 2562 ประกอบด้วยผู้บริหาร อาจารย์สาขากายภาพบำบัด อาจารย์สาขาการส่งเสริมสุขภาพ และบุคลากรสายปฏิบัติการ จำนวน 51 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสำรวจ มาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เก็บข้อมูลโดยใช้ แบบสำรวจออนไลน์ (Google form) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจต่อระบบการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านผลสำเร็จของงานบริการครบถ้วน ถูกต้อง และตรงตามความต้องการเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาการให้บริการ มีความรวดเร็ว ทันเวลา และด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ตามลำดับ 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านการให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านบุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการให้คำแนะนำ หรือชี้แจงข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และด้านการติดตามงานที่ได้รับมอบหมาย ตามลำดับ 3) ความคาดหวังต่อระบบการทำงาน พบว่า มีความคาดหวังด้านการบริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน ด้านระบบการติดตามเรื่อง/หนังสือราชการ และด้านการมีระบบการติดตามงานที่ได้รับมอบหมาย ตามลำดับ 4) ความคาดหวังต่อการให้บริการของงานสารบรรณ พบว่า มีความคาดหวังด้านการติดต่อประสานงานได้ชัดเจนและรวดเร็ว เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการมีความชำนาญในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ด้านความสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ด้านการให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย และด้านการให้มีการติดตามเรื่อง/หนังสือราชการ ตามลำดับ จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อระบบการทำงาน และการให้บริการของงานสารบรรณ ในระดับมากถึงมากที่สุดในทุกด้าน และมีความคาดหวังด้านการบริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา และสามารถติดต่อประสานงานได้ชัดเจนและรวดเร็ว ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะช่วยพัฒนาระบบงานสารบรรณต่อไป

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ระบบการทำงาน การให้บริการ งานสารบรรณ

Abstract

The purpose of this study were to survey satisfaction and expectations of document work systems, and services of the General Administration Section of the Faculty of Physical Therapy, Srinakharinwirot University. The participants in this study were the current personnel

¹คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นครนายก26120

¹Physical Therapy, Srinakharinwirot University, Nakhon Nayok, 26120

*Corresponding author: e-mail: jeeraporn@g.swu.ac.th

Received: 27 September 2019, Accepted: 20 December 2019, Published: 13 January 2020



of the Faculty of Physical Therapy, Srinakharinwirot University. They concluded board of directors, the lecturer in Physical Therapy, the lecturer in Health Promotion and supporting staffs (n=51). The measurement tools were estimated in the 5 levels of the scales. Assessment for satisfaction was collected on a five-point scale. and the data were collected using google form. The descriptive analysis reported percentage, average and standard deviation. The results of this study were as follows: 1) Satisfaction with the work system showed that both of the participants were estimated at the high level. When considering each aspect found that the first aspect was satisfied in the government official letter presentation, the second aspect was the government official letter acceptance, the sending government documents, the service duration is fast, the timely, and the preparation of official books, respectively. 2) Satisfaction with the services of the General Administration Section showed that both of the participants were scored at high level. When considering each aspect, it was found that the first aspect was the satisfaction with the service, the second aspect was the personnel with knowledge, the ability to perform advice or to clarify the information completely, the correctly, and the follow-up on the assignment, respectively. 3) Expectations towards the work system reported that the expectation of the service with fast and timely, the second aspect was the clear procedures, respectively. 4) expectations of the services according to the documents of the workers, it was found that the expectation of the coordination was clearly and quickly, followed by the proficiency in the responsibilities of the amount, respectively. From the study, it can be concluded that the participants have a good satisfaction with the work system and the service of the General Administration Section. Moreover, they have service expectations with speed, timeliness, and ability to communicate clearly and quickly. The results of the study will help to improve the documentary system.

Keywords: satisfaction, expectations, document work systems, services,

General Administration Section

บทนำ

สำนักงานคณบดีคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้แบ่งส่วนงานภายในออกเป็น 3 กลุ่มงาน คือ 1) งานบริหารและธุรการ 2) งานคลังและพัสดุ 3) งานบริการการศึกษา ซึ่งงานสารบรรณ อยู่ในกลุ่มงานบริหารและธุรการ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับหนังสือราชการและเอกสาร ซึ่งมีกระบวนการตั้งแต่การรับหนังสือราชการเข้ามาในหน่วยงาน การเกษียนหนังสือราชการ การเสนอหนังสือให้ผู้บริหารพิจารณาตามลำดับชั้น การจัดทำหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการออกจากหน่วยงาน การจัดเก็บหนังสือราชการ การรักษาการยืมหนังสือราชการไปใช้งาน และการทำลายหนังสือราชการเมื่อถึงกำหนดเวลา โดยปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และประกาศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เรื่องแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

เนื่องจากงานสารบรรณ เปรียบเสมือนด่านหน้าของหน่วยงาน ผู้ที่มาติดต่อ หรือส่งเอกสารจะต้องมาติดต่อที่งานสารบรรณเป็นที่แรก และยังทำหน้าที่ติดต่อประสานงาน ส่งต่อเอกสารให้แก่ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการ โดยจากการเก็บข้อมูลของจำนวนหนังสือที่รับเข้ามายังคณะและจำนวนหนังสือที่ส่งออกนอกคณะของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 – 2560 มีข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลจำนวนหนังสือที่รับเข้า และส่งออกจากคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (พ.ศ. 2554 – 2560)

ปี	จำนวนหนังสือรับเข้า (เรื่อง)	จำนวนหนังสือส่งออก (เรื่อง)
2554	2,519	1,546
2555	2,673	1,342
2556	2,659	1,672
2557	2,965	1,727
2558	2,936	1,521
2559	2,645	1,637
2560	2,611	1,497

จากการศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านบริการวิชาการ ด้านห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านระบบสื่อการเรียนการสอน และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาแบ่งเป็น 3 ข้อดังนี้ 1) นักศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในภาพรวม และในแต่ละด้าน อยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่จำแนกระดับชั้นปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา ในภาพรวมและแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน 3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีสาขาวิชาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา ในภาพรวมและแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน (มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง, 2555) นอกจากนี้ หทัยรัตน์ (2556) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ในรายด้าน มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการตอบสนองความต้องการ รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการตามลำดับอีกทั้ง นพดล และคณะ (2554) ได้ศึกษา เรื่อง การศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคั่นคว้าเอกสารจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และในรายด้านมากที่สุดทุกด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบการทำงานที่ดีในปัจจุบัน มีดังนี้ กรรณิการ์ (2553) ทำการศึกษา เรื่อง การพัฒนาระบบงานสารบรรณ กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 4 พบว่า การใช้กลยุทธ์การประชุมกลุ่มย่อย การประชุมเชิงปฏิบัติการและการนิเทศ ช่วยให้บริการเป้าหมายของการพัฒนาระบบงานสารบรรณ คือ เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องมากขึ้นและมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง รัตนา (2557) ได้ศึกษา เรื่อง การพัฒนาระบบงานธุรการสถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า 1) การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาด้านทรัพยากร มีบุคลากรไม่เพียงพอ และบุคลากรมีความรับผิดชอบไม่สมบูรณ์ มีอุปกรณ์เพียงพอแต่นำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานไม่คุ้มค่า มีสถานที่จัดเป็นสัดส่วน ด้านกระบวนการ มีภาระงานด้านเอกสารเข้าซ้อน ขั้นตอนการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ด้านการให้บริการ บุคลากรมีภาระงานปฏิบัติหลายด้านทำให้ขาดการติดตามงาน 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ กาลัญญ (2556) ได้ศึกษา เรื่อง ระบบจัดการเอกสารภายในองค์กร โดยการพัฒนากระบวนการเก็บเอกสารทั้งหมดและช่วยในการจำแนกประเภทของเอกสาร เพื่อแจ้งเตือนวันหมดอายุของเอกสารในกรณีของเอกสารที่มีการต่ออายุ อีกทั้งยังเพิ่มความสะดวกในการ

ค้นหาเอกสารได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยระบบจะใช้ภาษา ASP.NET ในการพัฒนา และใช้ Microsoft SQL Server เป็นเครื่องมือในการสร้างฐานข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูล พบว่า ระบบนี้สามารถลดขั้นตอน การทำงานของแผนกจัดเก็บเอกสาร และลดเวลาในการค้นหาและจำแนกเอกสาร และยังช่วยลดต้นทุนค่าปรับในกรณีเอกสารต้องมีการต่ออายุ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการและระบบการทำงานส่วนใหญ่ จะทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามซึ่งจะทำให้สะท้อนถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ โดยจะแบ่งการสำรวจออกเป็นความพึงพอใจต่อระบบการทำงานและความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และจากการเก็บข้อมูลในคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า หนังสือที่รับเข้าและส่งออกในแต่ละปี มีปริมาณมาก ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการทราบถึงความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ ที่มีต่อระบบการทำงาน และการให้บริการ จึงทำการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากร คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 58 คน โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ 1) ผู้บริหาร จำนวน 9 คน 2) อาจารย์สาขากายภาพบำบัด จำนวน 21 คน 3) อาจารย์สาขาการส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 10 คน และ 4) บุคลากรสายปฏิบัติการจำนวน 18 คน ที่มีต่อระบบการทำงาน และการให้บริการของงานสารบรรณ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อันจะมีแนวทางในการพัฒนาระบบการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสนับสนุนการทำงานของงานสารบรรณ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังต่อระบบการทำงาน และการให้บริการของงานสารบรรณ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูล คือ บุคลากรของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ผู้บริหาร จำนวน 9 คน กลุ่มที่ 2 อาจารย์สาขากายภาพบำบัด จำนวน 21 คน กลุ่มที่ 3 อาจารย์สาขาการส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 10 คน และกลุ่มที่ 4 บุคลากรสายปฏิบัติการจำนวน 18 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 58 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยออกแบบสำรวจที่ใช้ในการศึกษานี้ จากนั้นส่งแบบสำรวจให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ในการทำวิจัยอย่างน้อย 5 ปี และผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์การทำงานด้านงานสารบรรณ เป็นผู้ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย โดยใช้แบบประเมินความเที่ยงตรง (IOC) โดยข้อคำถามที่ได้ มีค่า IOC รายข้อมากกว่า 0.5 (คะแนนน้อยที่สุด เท่ากับ 0.67 และคะแนนมากที่สุด เท่ากับ 1)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ สร้างแบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานภาพการทำงาน

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อระบบการทำงาน และการให้บริการของงานสารบรรณ ประเมิน 2 ด้าน คือ ด้านระบบการทำงาน และด้านการให้บริการของบุคลากร โดยกำหนดเกณฑ์ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด และไม่สามารถประเมินได้)

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังต่อระบบการทำงาน และการให้บริการของงานสารบรรณ ประเมิน 2 ด้าน คือ ด้านความคาดหวังต่อระบบการทำงาน และความคาดหวังต่อการให้บริการของงานสารบรรณโดยเรียงลำดับความคาดหวังจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด (5 = คาดหวังมากที่สุด, 4 = คาดหวังมาก, 3 = คาดหวังปานกลาง, 2 = คาดหวังน้อย, 1 = คาดหวังน้อยที่สุด)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อพัฒนา

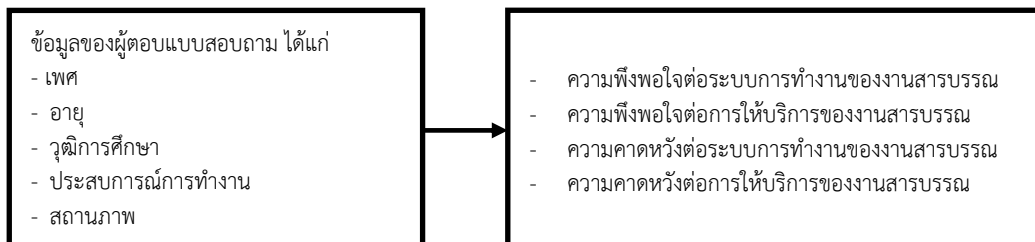
การพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

การวิจัยนี้ได้รับการยกเว้นการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2561 (เนื่องจากเป็นโครงการวิจัยที่เข้าข่ายยกเว้นการรับรอง)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ดำเนินการวิจัยและเก็บข้อมูล
2. ยื่นหนังสือขอความอนุเคราะห์ดำเนินการวิจัยและเก็บข้อมูล
3. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังของบุคลากร โดยใช้แบบสำรวจออนไลน์ (Google form) และตรวจสอบความสมบูรณ์
4. ผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 51 คน จาก 58 คน คิดเป็นร้อยละ 87.93

กรอบการวิจัย



สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ทำการประมวลผลโดยการแจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละ
2. ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อระบบการทำงานของงานสารบรรณ และการให้บริการของงานสารบรรณ คณะกรรมการภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทำการประมวลผลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ดังนี้ (บุญชม และคณะ, 2551)

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. ข้อมูลด้านความคาดหวังต่อระบบการทำงานของงานสารบรรณ และการให้บริการของงานสารบรรณ คณะกรรมการภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทำการประมวลผลโดยการแจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละ

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือ บุคลากรของคณะกรรมการภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ 1) ผู้บริหาร จำนวน 8 คน 2) อาจารย์สาขากายภาพบำบัด จำนวน 20 คน 3) อาจารย์สาขาการส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 9 คน และ 4) บุคลากรสายปฏิบัติการจำนวน 14 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 51 คนลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อระบบการทำงาน และการให้บริการของงานสารบรรณ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	9	17.65
หญิง	42	82.35
รวม	51	100.00
2. อายุ		
21 – 30 ปี	5	9.80
31 – 40 ปี	28	54.90
41 – 50 ปี	12	23.53
51 ปีขึ้นไป	6	11.76
รวม	51	100.00
3. วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	2	3.92
ระดับปริญญาตรี	11	21.57
ระดับปริญญาโท	11	21.57
ระดับปริญญาเอก	27	52.94
รวม	51	100.00
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
1 – 5 ปี	18	35.29
6 – 10 ปี	12	23.53
11 – 15 ปี	4	7.84
16 – 20 ปี	8	15.69
21 ปีขึ้นไป	9	17.65
รวม	51	100.00
5. สถานภาพ		
ผู้บริหาร	8	15.69
อาจารย์สาขากายภาพบำบัด	20	39.22
อาจารย์สาขาการส่งเสริมสุขภาพ	9	17.65
บุคลากรสายปฏิบัติการ	14	27.45
รวม	51	100.00

ความพึงพอใจต่อระบบการทำงาน และการให้บริการของงานสารบรรณ

ความพึงพอใจต่อระบบการทำงาน และการให้บริการของงานสารบรรณ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในภาพรวม โดยเฉลี่ย 4.82 (S.D. = 0.39) จากฐานคะแนนเต็ม 5 โดยผลการวิเคราะห์แยกรายด้านแสดงในตาราง ที่ 3-5

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อระบบการทำงานของงานสารบรรณ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้ 1) ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.71 (S.D. = 0.46) 2) ด้านระยะเวลาการให้บริการมีความรวดเร็ว ทันเวลา ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.76 (S.D. = 0.43) และ 3) ด้านผลสำเร็จของงานบริการครบถ้วน ถูกต้อง และตรงตามความต้องการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.79 (S.D. = 0.02) จากฐานคะแนนเต็ม 5 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อระบบการทำงานของงานสารบรรณ
คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจต่อระบบการทำงานของงานสารบรรณ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการดำเนินงาน	4.71	0.46	มากที่สุด
2. ระยะเวลาการให้บริการมีความรวดเร็ว ทันเวลา	4.76	0.43	มากที่สุด
3. ผลสำเร็จของงานบริการครบถ้วน ถูกต้อง และตรงตามความต้องการ	4.79	0.02	มากที่สุด

เมื่อวิเคราะห์เพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในผลสำเร็จของความครบถ้วน ถูกต้อง และตรงตามความต้องการ ของงานบริการ ในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อ 1) ด้านการรับหนังสือราชการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.80 (S.D. = 0.40) 2) ด้านการเขียนหนังสือราชการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.78 (S.D. = 0.42) 3) ด้านการเสนอหนังสือราชการต่อผู้บริหาร ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.82 (S.D. = 0.39) 4) ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.76 (S.D. = 0.48) และ 5) ด้านการส่งหนังสือราชการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.80 (S.D. = 0.40) จากฐานคะแนนเต็ม 5 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสำเร็จของงานบริการครบถ้วน ถูกต้อง และตรงตามความต้องการ
ของระบบการทำงานของงานสารบรรณคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผลสำเร็จของงานบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง และตรงตามความต้องการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ
1. การรับหนังสือราชการ	4.80	0.40	มากที่สุด
2. การเขียนหนังสือราชการ	4.78	0.42	มากที่สุด
3. การเสนอหนังสือราชการต่อผู้บริหาร	4.82	0.39	มากที่สุด
4. การจัดทำหนังสือราชการ	4.76	0.48	มากที่สุด
5. การส่งหนังสือราชการ	4.80	0.40	มากที่สุด

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณ พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้ 1) ด้านให้คำแนะนำ หรือชี้แจงข้อมูล ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.78 (S.D. = 0.42) 2) การติดตามงานที่ได้รับมอบหมาย ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.74 (S.D. = 0.53) 3) ด้านบุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.80 (S.D. = 0.40) และ 4) ด้านให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.88 (S.D. = 0.33) (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณ
คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ให้คำแนะนำ หรือชี้แจงข้อมูล	4.78	0.42	มากที่สุด
2. การติดตามงานที่ได้รับมอบหมาย	4.74	0.53	มากที่สุด
3. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.80	0.40	มากที่สุด
4. ให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย	4.88	0.33	มากที่สุด

ความคาดหวังต่อระบบการทำงาน และการให้บริการของงานสารบรรณ

ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อระบบการทำงานของงานสารบรรณ ด้านบริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลามากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน ด้านมีระบบการติดตามเรื่อง/หนังสือราชการ ที่ส่งออกจากหน่วยงาน/เรื่องรับเข้า และด้านการมีระบบติดตามงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น การติดตามเรื่องตามที่ได้รับมอบหมายหรือการติดตามเรื่อง หนังสือเข้า-ออก ตามคำร้องขอของผู้รับบริการ ตามลำดับ (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ร้อยละของความคาดหวังต่อระบบการทำงานของงานสารบรรณ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (n = 35)

ความคาดหวัง	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1. มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน	12	34.29
2. บริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา	15	42.86
3. มีระบบการติดตามงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น การติดตามเรื่องตามที่คุณบริหารมอบหมาย หรือการติดตามเรื่อง หนังสือเข้า-ออก ตามคำร้องขอของผู้รับบริการ เป็นต้น	2	5.71
4. มีระบบการติดตามเรื่อง/หนังสือราชการ ที่ส่งออกจากหน่วยงาน/เรื่องรับเข้า	6	17.14
รวม	35	100.00

ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการของงานสารบรรณ ด้านการติดต่อประสานงานได้ชัดเจน และรวดเร็ว รองลงมา คือ ด้านการมีความชำนาญในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ด้านความสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส และด้านให้มีการติดตามเรื่อง/หนังสือราชการ ที่ส่งออก/รับเข้าหน่วยงาน เป็นกรณี ๆ ตามคำขอของผู้รับบริการ ตามลำดับ (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ร้อยละของความคาดหวังต่อการให้บริการของงานสารบรรณ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (n = 33)

ความคาดหวัง	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1. มีความชำนาญในหน้าที่ที่รับผิดชอบ	8	24.24
2. สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	6	18.18
3. ติดต่อประสานงานได้ชัดเจน และรวดเร็ว	14	42.42
4. ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส	4	12.12
5. ให้มีการติดตามเรื่อง/หนังสือราชการ ที่ส่งออก/รับเข้าหน่วยงาน เป็นกรณี ๆ ตามคำขอของผู้รับบริการ	1	3.03
รวม	33	100.00

ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติม ที่ได้จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง

1. ด้านระบบการทำงาน
 - 1.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์ระบบการทำงานให้บุคลากรในคณะทราบ
 - 1.2 มีระบบการทำงานที่ดี
 - 1.3 ขอให้พัฒนาทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานและเผยแพร่ให้บุคลากรทราบ
2. ด้านการให้บริการของงานสารบรรณ
 - 2.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการให้บุคลากรในคณะทราบ
 - 2.2 ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อ เช่น แอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น
 - 2.3 งานสารบรรณ มีการให้บริการที่ดี
 - 2.4 อยากรทราบ เรื่อง การร่างหนังสือราชการ
 - 2.5 เมื่อส่งเอกสารให้ผู้รับทางแอปพลิเคชันไลน์ ควรมีการอธิบายว่าเอกสารจะมีการทำสำเนาให้ อีกครั้งหรือไม่
 - 2.6 การทำงานดีมาก เรียบร้อย และเมื่อมีเรื่องให้ช่วยประสานงานสามารถช่วยประสานงานให้ด้วยความเต็มใจและรวดเร็ว

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ทำการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังต่อระบบการทำงาน และการให้บริการของงานสารบรรณ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งจากการศึกษานี้ พบว่า

1. ด้านระบบการทำงานของงานสารบรรณ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความพึงพอใจด้านผลสำเร็จของงานบริการครบถ้วน ถูกต้อง และตรงตามความต้องการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าระบบการทำงานของงานสารบรรณ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตั้งแต่การรับหนังสือ การจัดทำหนังสือ การส่งหนังสือ มีกระบวนการที่ชัดเจน คล่องตัว และมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

2. ด้านการให้บริการของงานสารบรรณ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความพึงพอใจด้านการให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการติดตามงานที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้คำแนะนำและชี้แจงข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง มีความรู้ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ อีกทั้งยังมีการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายหรือตามคำร้องขอของผู้รับบริการ ได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา

3. ความคาดหวังต่อระบบการทำงานของงานสารบรรณ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังให้งานสารบรรณบริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา สูงที่สุด ร้อยละ 42.86 และมีความคาดหวัง ต่อการให้บริการของงานสารบรรณ ด้านการติดต่อประสานงานได้ชัดเจน และรวดเร็ว สูงที่สุด ร้อยละ 42.42 ซึ่งหากพิจารณาจากระบบการปฏิบัติงานของงานสารบรรณ พบว่า มีข้อจำกัดเกี่ยวกับระบบการทำงานที่ต้องประสานงานกับแต่ละฝ่าย ตั้งแต่การรับเข้าหนังสือ ตรวจสอบและคัดแยกหนังสือ การเสนอผู้บริหารพิจารณา จึงทำให้มีความล่าช้าในการปฏิบัติงาน จากข้อจำกัดนี้จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าระยะเวลาการทำงานควรจะรวดเร็วกว่านี้

4. จากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สามารถแบ่งได้ 2 ด้าน คือ ด้านระบบการทำงาน และด้านการให้บริการของงานสารบรรณ โดยทั้ง 2 ด้าน มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ระบบการทำงาน ขั้นตอนการให้บริการการร่างหนังสือราชการ การทำสำเนาเอกสาร และพัฒนาทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเผยแพร่ให้บุคลากรในคณะทราบ ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า ระบบการทำงานที่ดีดังข้อเสนอแนะ ในข้อ 4.1.2 ข้อ 4.2.3 และข้อ 4.2.6 แต่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ อาจยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเข้าถึงบุคลากรมากขึ้น ผู้วิจัยควรต้องประชาสัมพันธ์ระบบการทำงานและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเผยแพร่ให้บุคลากรในคณะทราบ นอกจากนี้ ด้านการให้บริการของงานสารบรรณ มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม คือ ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อ เช่น แอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า เป็นช่องทางการติดต่อที่สะดวกและรวดเร็ว แต่มีรูปแบบไม่เป็นทางการ ดังนั้น ในอนาคตผู้วิจัยจะทำการติดต่อหรือส่งข้อมูลผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ควบคู่ไปด้วยกัน

จากการศึกษาที่ผ่านมา ยังไม่พบการศึกษาที่สำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังต่อระบบการทำงาน และการให้บริการ ของงานสารบรรณ แต่มีการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานสารบรรณ พบว่าระบบงานสารบรรณ ต้องการระบบที่ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ (กรรณิการ์, 2553) อีกทั้งมีบุคลากรที่มีความรู้ จำนวนเพียงพอ และสามารถเข้าใจการปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ (รัตนา, 2557) ซึ่งจากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ กรรณิการ์ (2553) แต่แตกต่างจากการศึกษาของ รัตนา (2557) นอกจากนี้ การศึกษานี้ได้ใช้การสำรวจความพึงพอใจ โดยใช้แบบสำรวจแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ ลิเคิร์ต (Likert's Five Rating Scale) (บุญชมและคณะ, 2551)

เช่นเดียวกับการศึกษาของ อรอนงค์ และมนตรี (2558) การศึกษาของ นพดล และคณะ (2554) และ การศึกษาของ รัตนา (2557) โดยใช้การส่งแบบสำรวจไปยังกลุ่มตัวอย่างเช่นเดียวกัน ดังนั้น การศึกษานี้ จึงทำ การส่งแบบสำรวจให้แก่กลุ่มตัวอย่าง ทำให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์มากที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษานี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ต่อ ระบบการทำงานและการให้บริการของงานสารบรรณ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังนั้น ในระบบการทำงานที่ดีอยู่แล้วคงไว้ตามเดิม อย่างไรก็ตาม จากการศึกษานี้ พบว่า ความพึงพอใจต่อ ระบบการทำงานของงานสารบรรณ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านขั้นตอน การดำเนินงาน เป็นข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้นในการศึกษารั้งต่อไป อาจต้องทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการดำเนินงาน ให้ลึกซึ้งมากขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนากระบวนการดำเนินงานสารบรรณ ให้ตรงตามความต้องการของบุคลากรในคณะมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของงานสารบรรณ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ด้านการติดตามงาน ที่ได้รับมอบหมาย เป็นข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้น งานสารบรรณจึงควรวางแผนหรือออกแบบวิธีการ จัดทำระบบในการติดตามงานให้กระชับและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษานี้เป็นการสำรวจโดยใช้แบบสำรวจออนไลน์ (Google form) ทำให้กลุ่ม ตัวอย่างเกิดความสับสน กับคำถามบางข้อ ทั้งนี้ผู้วิจัยแก้ไขโดยคัดข้อมูลที่ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ ออกไป และมีบางหัวข้อที่ผู้ประเมินไม่สามารถประเมินได้ ซึ่งไม่ได้นำมาคำนวณค่าเฉลี่ย อีกทั้งการสำรวจโดยใช้แบบสำรวจออนไลน์ (Google form) นั้น ไม่สามารถติดตามให้บุคลากรในคณะตอบแบบสำรวจได้ทุกคน จึงทำให้ได้ข้อมูลกลับมาร้อยละ 87.93 ของบุคลากรทั้งหมด ซึ่งในการศึกษารั้งต่อไป จึงควรใช้การสัมภาษณ์ ร่วมกับการสำรวจ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและได้ความคิดเห็นจากบุคลากรมากที่สุด นอกจากนี้ หาก คำถามมีความซับซ้อน ผู้ตอบแบบสำรวจจะสามารถสอบถามได้โดยตรงและลดปัญหาที่เกิดจากความสับสนได้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรในคณะมีความพึงพอใจต่อระบบการทำงานของ งานสารบรรณ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านผลสำเร็จของงานบริการครบถ้วน ถูกต้อง และตรงตามความต้องการมากที่สุด และด้านที่มีคะแนนน้อยที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน มี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณ ด้านให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มากที่สุด และด้าน ที่มีคะแนนน้อยที่สุด คือ ด้านการติดตามงานที่ได้รับมอบหมาย

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อระบบการทำงาน ด้านบริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา มากที่สุด และด้านที่มีคะแนนน้อยที่สุด คือ ด้านมีระบบการติดตามงานที่ได้รับมอบหมาย มีความคาดหวังต่อ การให้บริการของงานสารบรรณ ด้านติดต่อประสานงานได้ชัดเจน และรวดเร็ว มากที่สุด และด้านที่มีคะแนน น้อยที่สุด คือ ด้านให้มีการติดตามเรื่อง/หนังสือราชการ ที่ส่งออก/รับเข้า ดังนั้น ผู้วิจัยจะนำสิ่งที่ได้จากงานวิจัย ไปพัฒนาระบบงานสารบรรณ ให้ครอบคลุม ชัดเจน และรวดเร็ว ตามความต้องการของบุคลากรในคณะต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ผลงานวิจัยนี้สามารถดำเนินการได้สำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ เนื่องจากได้รับการสนับสนุนทุน วิจัย และสถานที่ในการเก็บข้อมูล จากคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยจึงขอกราบ ขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่สนับสนุนให้ทำงานวิจัยนี้ โดยเฉพาะท่านคณบดีคณะกายภาพบำบัด ผู้ช่วย คณบดีฝ่ายวิจัย อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราภรณ์ วรรณปะเช ที่กรุณาให้คำปรึกษา ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และให้คำแนะนำในการทำวิจัย อาจารย์ ดร.นิธินันท์ ชัยศิริ อาจารย์สังกัด คณะ

กายภาพบำบัด และนางสาวอริยา พุ่มพวง ผู้อำนวยการสำนักงานคนบตี คณะกายภาพบำบัด ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาเครื่องมือวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ มาสุข. 2553. การพัฒนาระบบงานสารบรรณ กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครราชสีมา เขต 4. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กัลัญญา เกียรติชัยนาม. 2556. ระบบจัดการเอกสารภายในองค์กร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมซอฟต์แวร์. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- นพดล อินจันทร์ ปิยวดี มากพา และกานต์รวี ชมเชย. 2554. การศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญชม ศรีสะอาด และคณะ. 2551. พื้นฐานการวิจัย การศึกษา. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. 2555. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง.
- รัตนา เนื่องแก้ว. 2557. การพัฒนาระบบงานธุรการสถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ธรรมศาสตร์เวชสาร. 14(2) : 206-215.
- หทัยรัตน์ บันลือ. 2556. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อรอนงค์ คำคนชื่อ และมนตรี อนันตกรักษ์. 2558. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม. วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม. 5(2) : 137-145.