

การพัฒนางานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่และบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
The Study Service Process of Job Office Correspondence and
Service in Rajabhat Maha Sarakham University to Develop and
Improve Service

พงศ์สวัสดิ์ ไชยบุตร¹

Phongsawat Chaiyabut¹

Received: August 9, 2021

Revised: August 24, 2021

Accepted: December 22, 2021

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่และบริการ 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการพัฒนากระบวนการให้บริการด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่และบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ บุคลากรที่เป็นผู้รับบริการของงานสารบรรณกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 280 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling Random) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องการศึกษากระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 24 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

¹กลุ่มงานอาคารสถานที่และบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (Phongsawat.ch@gmail.com)

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.80) อายุ 25 – 30 ปี (ร้อยละ 60.80) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 68.00) และมีสถานภาพของผู้บริการเป็นเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 64.80)

2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} =4.06) ด้านคุณภาพการให้บริการ (\bar{X} =3.94) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} =3.94) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร (\bar{X} =3.82)

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยมีข้อเสนอแนะ 3 ประเด็น เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ 1. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านเอกสารมีน้อย (ร้อยละ 34.62) 2. ไม่มีระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดีทำให้ค้นเอกสารเป็นเวลานาน และสูญหาย (ร้อยละ 26.92) และ 3. กระบวนการ ขั้นตอนขอรับบริการมีความล่าช้าใช้เวลานาน (ร้อยละ 23.08) คำสำคัญ: การพัฒนา, งานสารบรรณ, กลุ่มงานอาคารสถานที่และบริการ

ABSTRACT

The objectives of the study were 1) to study the satisfaction level towards the service process of job office correspondence in group of buildings, places and services. 2) to study the suggestions to improve the service process of job office correspondence in group of buildings, places and services. The samples of this study were 280 service recipients in Rajabhat Maha Sarakham University who contacted

this kind of work. The study used purposive random sampling. The instrument for data collecting was questionnaire which contained 24 questions. The data was analysed by using percentage, average, and standard deviation.

Results of the research were as follows:

1. There were 280 service recipients in total where 68.80% of them were female, mostly aged from 25 – 30 years old that accounted for 60.80%. 68% of the service recipients graduated Bachelor Degree and 64.80% were the services officers.

2. The overall service recipients' satisfaction is at very satisfied level (\bar{X} = 3.94) when considering in each aspect there were 3 aspects are at very satisfied level respectively, the facilities (\bar{X} = 4.06), the quality of the service (\bar{X} = 3.94) and the process of the service (\bar{X} = 3.94). The aspect which has the lowest level is the officers (\bar{X} = 3.82).

3. The suggestions on the service process of job office correspondence in group of buildings, places and services are 3 issues as follow:

1. There are 34.62% service recipients suggested that the numbers of the officers are inadequate 2. 26.92% of them mentioned in the storing document system is poor quality and 23.08% of respondents suggested to improve the efficiency of the service process.

Keywords: correspondence work, service mind

บทนำ

ปัจจุบันการส่งเสริมการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่รัฐได้ให้ความสำคัญและผลักดันให้เกิดผลตลอดมา ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตย การสนองตอบความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจหลักที่สำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำจากกระแสความต้องการของประชาชนที่ต้องการจะได้รับการบริการที่ดีจากภาครัฐ กระแสเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน ทำให้ทุกหน่วยงานราชการต้องมุ่งเน้นให้ความสำคัญ โดยมีข้าราชการเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ แต่เดิมข้าราชการเปรียบเสมือนนายของประชาชนแต่แนวคิดดังกล่าวได้เปลี่ยนไป และมีแนวคิดใหม่ว่า “ข้าราชการเป็นผู้รับใช้หรือผู้บริการประชาชน” ดังนั้น การดำเนินกิจกรรมใด ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ ต้องฟังเสียงจากประชาชนในฐานะผู้รับบริการ และคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ที่ประชาชนควรจะได้รับ โดยหน่วยงานของรัฐจึงต้องแสวงหาข้อมูลจากประชาชนอย่างต่อเนื่องทั้งในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระบบและกระบวนการทำงาน ความต้องการและความคาดหวังในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง พัฒนาในเรื่องการบริการให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการมากยิ่งขึ้น ซึ่งปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ในทุก ๆ องค์กรได้มีการพัฒนาระบบการทำงานเพื่อปรับตัวให้สอดคล้องและทันยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อการเป็นผู้นำในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการนำเอาระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อความก้าวล้ำนำหน้าคู่แข่งแต่สิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เลยนั่นก็คือการให้บริการ “การบริการ” คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กรซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา ด้วยเบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงานมักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานเลขานุการ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้นถ้าระบบการบริการดี ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ทั้งนี้ภาพลักษณ์

ขององค์กรก็จะดีตามไปด้วย

เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษากระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงาน อาคารสถานที่ และบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้รู้สภาพปัญหา ความคิดเห็นของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงระบบการบริหารงาน ทั้งในด้านการบริหารจัดการ และการบริการประชาชน โดยมุ่งหวังเพื่อให้การควบคุมงานก่อสร้างต่าง ๆ ภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้ปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีการพัฒนาระบบงาน เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการให้บริการ โดยปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการ ระบบงาน ขั้นตอนให้มีลักษณะกะทัดรัด คล่องตัว รวดเร็ว และชัดเจน พร้อมทั้งมีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในกระบวนการทำงาน พัฒนาระบบการให้บริการที่มีมาตรฐาน แต่จากการดำเนินการปัจจุบันยังพบปัญหาเกี่ยวกับการทำงานล่าช้า เกิดข้อผิดพลาดในเชิงเอกสาร และความไม่เข้าใจในกระบวนการทำงาน ของผู้มาติดต่อ แต่การล่าช้า และข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นนั้น อาจเป็นเพราะว่าผู้รับบริการ ไม่ทราบถึงขั้นตอนของระบบการทำงานจึงทำให้รู้สึกว่าการล่าช้า หรืออาจเป็นเพราะแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนมีความเฉื่อยชาของการทำงานแฝงอยู่ (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2541) และสำหรับผู้รับบริการที่ได้รับการบริการเป็นประจำอาจไม่ประสบปัญหายุ่งยากมากนัก เพราะเข้าใจระบบการทำงานและขั้นตอนของการปฏิบัติงานของการควบคุมงานก่อสร้างแล้ว เป็นอย่างดี ส่วนผู้บริการอื่น ๆ อาจไม่เข้าใจว่ากระบวนการงานก่อสร้างต่าง ๆ ต้องปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด จึงทำให้รู้สึกว่าการล่าช้า ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วจึงทำให้ปัญหาดังกล่าวอาจเกิดจากการที่หน่วยงานขาดการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการติดต่อ เพื่อทุกคนให้ทราบอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ตลอดจนการยึดติดกับกฎระเบียบที่เคร่งครัดจนเกินไปของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานจนลืมนโยบายของหน่วยงานและจุดประสงค์หลักของการให้บริการ สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเบื่อหน่าย ขาดความร่วมมือ และความเชื่อถือศรัทธามีอยู่ลดน้อยลงไปเป็นเรื่องที่ต้องรีบดำเนินการแก้ไขให้มีการพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาระบบการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานและระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการวิจัยนี้สามารถทำควบคู่กับการติดตามผลการปฏิบัติงานของงานด้านสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการที่ผ่านมาแล้วได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่และบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

วิธีการศึกษา

ในการศึกษาระบบการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากร ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งได้จากการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling Random) จำนวน 280 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่และบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list) ซึ่งกำหนดคะแนนคำตอบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

การสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเนื้อหาเอกสาร ตำราวิชาการ และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยนี้

2. จัดทำแบบสอบถามโดยอิงข้อมูลจากแบบสำรวจข้อมูลเพื่อจัดทำยุทธศาสตร์กองกลางปี 2560

3. นำแบบสอบถามที่สร้างแล้วพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องโดยเพิ่มเติมรายละเอียดเกณฑ์ที่ต้องการศึกษาจากตัวแปรตามข้างต้น ก่อนนำเครื่องมือไปใช้จริง

4. นำแบบสอบถามที่ได้โดยสร้างจากระบบเป็นแบบสอบถามให้บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ทำการตอบ

แบบสอบถาม และตอบกลับ จำนวน 280 ราย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ขอความร่วมมือจากบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในการตอบแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยแบ่งได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปใช้สถิติเชิงพรรณนาโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ใช้สถิติเชิงพรรณนาโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถาม (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ใช้การวิเคราะห์จากคำถามปลายเปิดนำเสนอเชิงพรรณนา

ผลการศึกษา

1.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อพัฒนา

และปรับปรุงการให้บริการ

โดยผู้ศึกษาได้สรุปข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ดังนี้

1.1.1 เจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านเอกสารมีน้อย

1.1.2 กระบวนการขั้นตอนขอรับบริการมีความล่าช้าใช้เวลานาน

1.1.3 ไม่มีระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดีทำให้ค้นเอกสารเป็น

เวลานาน และสูญหาย

1.1.4 ไม่มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนกระบวนการใน

การให้บริการ

1.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่และบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร

1.3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 6 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ 1) การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ในแต่ละขั้นตอนที่ให้บริการ 2) มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาให้ขั้นตอนการบริการเกิดความรวดเร็ว และถูกต้อง และ 3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การให้บริการมีความ

ยุติธรรมและเสมอภาค เช่น การใช้บัตรคิวตามลำดับก่อนหลัง

1.4 ผู้รับบริการความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และ 3) การแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

1.5 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 8 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ 1) การจัดสถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด เหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ 2) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และ 3) สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดบริการที่จอดรถ ซ่อมบำรุงหน่วยงาน อุปกรณ์สำนักงานมีเพียงพอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านเห็นว่าอุปกรณ์/เครื่องมือให้บริการมีคุณภาพดีและทันสมัย

1.6 ผู้รับบริการความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ 1) ได้รับบริการตามกำหนดระยะเวลาที่แจ้งไว้ 2) ได้รับบริการที่มีประโยชน์ และคุ้มค่ากับการรอคอย และ 3) ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

คือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการของท่าน

สรุปผล

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ โดยผู้ศึกษาได้สรุปข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ดังนี้

1.1 เจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านเอกสารมีน้อย

1.2 กระบวนการ ขั้นตอนขอรับบริการมีความล่าช้าใช้เวลานาน

1.3 ไม่มีระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดีทำให้ค้นเอกสารเป็นเวลานาน และสูญหาย

และสูญหาย

1.4 ไม่มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการ

2. ความพึงพอใจกระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.06$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=3.94$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.94$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ($\bar{X}=3.82$)

2.1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 6 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ท่านเห็นว่าการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ในแต่ละขั้นตอนที่ให้บริการ ($\bar{X}=4.03$) ท่านเห็นว่ามีการนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาให้ขั้นตอนการบริการเกิดความรวดเร็ว และถูกต้อง และ ท่านเห็นว่าระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X}=4.02$) ท่านเห็นว่ามีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X}=3.96$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านเห็นว่าการให้บริการมีความยุติธรรม และเสมอภาค เช่น การใช้บัตรคิวตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X}=3.77$)

2.2 ผู้รับบริการ ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=4.21$) ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ($\bar{X}=4.06$) ท่านเห็นว่า การแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเหมาะสม ($\bar{X}=3.92$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=3.24$)

2.3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 8 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ท่านเห็นว่าการจัดสถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด เหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X}=4.16$) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X}=4.15$) สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดบริการที่จอดรถ ซ่อมบำรุงหน่วยงาน อุปกรณ์สำนักงานมีเพียงพอ $\bar{X}=4.10$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือท่านเห็นว่า

อุปกรณ์/เครื่องมือให้บริการมีคุณภาพดีและทันสมัย($\bar{X}=3.94$)

2.4 ผู้รับบริการความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ได้รับบริการตามกำหนดระยะเวลาที่แจ้งไว้ ($\bar{X}=4.08$) ได้รับบริการที่มีประโยชน์ และคุ้มค่ากับการรอคอย ($\bar{X}=3.98$) ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ($\bar{X}=3.94$) และข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการของท่าน ($\bar{X}=3.75$)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบประเด็นที่มีความเหมาะสมต่อการอภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร สอดคล้องกับการศึกษาของชินนุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก อุทาน จิตจำนงค์ (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจปัจจัยคุณภาพการ

บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ประภาพร สุขุมวิริยกุล (2552) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการศึกษารณิน ธานีคารออมสิน สาขาถีนานนท์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ำและผู้ให้บริการโดยรวมและทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่และบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการในปัจจุบันมีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบ มีความยุติธรรมและเสมอภาคมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย และการขั้นตอนและเอกสารในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ในแต่ละขั้นตอนที่ให้บริการ ผู้บังคับบัญชาต้องมีการวางแผนการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้โดยไม่ให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเกิดความรู้สึกรู้สึกต่อต้านในการที่จะเรียนรู้ ควรจะให้อภัย ง่าย ๆ ซึมซับทีละเล็กละน้อยจนสามารถดำเนินการได้ และอีกประการหนึ่งคือควรให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง ส่งผลต่อการให้บริการที่ดีและรวดเร็วได้ จะเห็นว่าการบริหารงานของหน่วยราชการปัจจุบันตอบสนองกับนโยบายของรัฐบาลที่เน้นการให้บริการจนกำหนดเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด โดยเฉพาะประเด็นของการลดขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งลดในส่วนของเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบ ระยะเวลาที่กำหนดในการดำเนินการแต่ละเรื่องทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงระยะเวลาที่รอคอยที่เหมาะสม ถูกต้อง รวมถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาด้านการตลาดซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสรสรเสรีงู พงษ์พิพัฒน์ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาวจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร พบว่าสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาวมีการกำหนดขั้นตอนแต่ละงานและผู้รับผิดชอบ

ชอบได้อย่างชัดเจนเป็นไปตามลำดับของงานทำให้ได้รับการบริการได้ถูกต้อง ขั้นตอนการปฏิบัติเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน ขณะเดียวกันยังประสบปัญหาด้านประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการให้บริการ และการจัดเตรียมเอกสาร

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ของทีมงานประปาและสุขาภิบาลมีการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางเหมาะสม รวมถึงการให้บริการที่สุภาพ กิริยามารยาทดีและมีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้รายละเอียด ขั้นตอนงาน ขั้นตอนการให้บริการ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ในแต่ละงานอย่างชัดเจน ถูกต้อง เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ เพราะปัจจุบันหน่วยงานราชการมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง ปรับตำแหน่งให้เกิดความเหมาะสม มีค่าตอบแทนอื่นๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือน หรือสวัสดิการที่พึงได้ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องมีการพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดการยอมรับจากผู้มาใช้บริการ เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา แต่ที่สำคัญยิ่งกว่าในปัจจุบันคือ การเน้นประชาชน หรือผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ การที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้ต้องเกิดจากการให้บริการด้วยจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่เอง มิใช่ให้บริการตามหน้าที่เท่านั้น สอดคล้องการกับศึกษาของสรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์(2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีและสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงช่วยแก้ปัญหาตอบข้อขัดข้องใจได้ ให้การบริการด้วยความเรียบร้อย มีความเสมอภาคในการให้บริการ ประภาพร สุขุมวิริยกุล (2552) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการศึกษารณิ ธนาคารออมสิน สาขาศึกษานานนท์ อำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าและผู้ให้บริการด้านพนักงานให้บริการ

อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการปรับเปลี่ยนการบริหารงานหน่วยงานภาครัฐโดยเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวกทุกอย่างที่จะพึงกระทำได้ในงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดของหน่วยงาน ทีมงานประปาและสุขาภิบาลก็เป็นหนึ่งในหน่วยงานที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนการบริหารงาน จึงได้มีการจัดทำสิ่งต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เช่น ป้าย ข้อความสำหรับบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์งานบริการ ระยะเวลาให้บริการ ระยะเวลารอคอยอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ และเอกสารให้ความรู้ชัดเจน เข้าใจง่าย รวมถึงอุปกรณ์เครื่องมือให้บริการที่มีคุณภาพดีและทันสมัย รวมถึงจัดการประชาสัมพันธ์คอยให้บริการก่อนรับบริการจริง เพื่อลดปัญหา และระยะเวลารอคอย สอดคล้องกับการศึกษาของสรเสรีฐ พงษ์พิพัฒน์(2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาวจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว มีสถานที่ให้บริการที่สะอาด เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ พอเพียง อุปกรณ์การบริการงานทะเบียนมีความทันสมัย ขณะเดียวกันยังประสบปัญหาด้านสถานที่ให้บริการที่ต้องอาศัยพื้นที่ของที่ว่าการอำเภอเชียงดาว และสถานที่ให้บริการคับแคบ

1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการปรับเปลี่ยนระบบการให้บริการในปัจจุบันของหน่วยงานภาครัฐมีการกำหนดแผนเป้าหมายผลลัพธ์ และผลสัมฤทธิ์อย่างชัดเจน โดยเน้นให้งานบริการแต่ละอย่าง

มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และเป็นประโยชน์ คุ่มค่ากับการรอคอย ได้รับการที่ครบถ้วน ถูกต้องและเชื่อถือได้ รวมถึงเจ้าหน้าที่มีความเข้าใจผู้รับบริการ รับรู้ และรู้สึกได้ถึงความแตกต่างในความต้องการภาวะอารมณ์ที่แตกต่างกันที่ส่งผลต่อความรู้สึกในขณะที่ให้บริการ การที่จะให้ทราบว่า การให้บริการมีคุณภาพหรือไม่ ต้องอาศัยความคิดเห็นหรือผลย้อนกลับจากผู้รับบริการ จึงควรจัดผู้แสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการให้สามารถแสดงความรู้สึกติชมแนะนำ เพื่อให้ทีมงานผู้ให้บริการสามารถที่จะปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานได้อย่างสม่ำเสมอ นั่นเองสอดคล้องกับการศึกษาของวรลักษณ์ แผงมณี (2550) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธร พบว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธร ส่วนมากมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงได้โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษากระบวนการให้บริการ ด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนา และข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนา

1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คือ ผู้รับบริการเห็นว่า การให้บริการมีความยุติธรรมและเสมอภาค เช่น การใช้บัตรคิวตามลำดับก่อนหลัง ดังนั้น ทางหน่วยงานควรจัดระบบการให้บริการใหม่เพื่อให้เกิดความยุติธรรมและเสมอภาค เช่น การใช้บัตรคิวตามลำดับก่อนหลัง มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการอย่างจริงจัง เพื่อจะได้ติดตาม ทราบปัญหาของ และดำเนิน

การแก้ไขได้ถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คือ ผู้รับบริการเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ดังนั้น ทางหน่วยงานควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง และพัฒนาความรู้ใหม่ ๆ และเพิ่มประสบการณ์ พัฒนาความรู้เก่า ๆ ให้เป็นไปในช่องทางที่ดีขึ้นเพื่อให้มีความพร้อมในการทำงาน และจัดให้มีการจัดฝึกอบรมสำหรับการพัฒนาทีมงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้สึกรู้สีกู้กัน มีความสัมพันธ์กันดีขึ้น เพื่อการประสานความร่วมมือเมื่องานเกิดปัญหา รวมถึงการตกแต่งสถานที่ให้บริการด้วยใจ

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ผู้รับบริการเห็นว่าอุปกรณ์/เครื่องมือให้บริการมีคุณภาพดีและทันสมัย ดังนั้น ทางหน่วยงานควรกำหนดพื้นที่การประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนและจัดแบ่งสัดส่วนแผนกฝ่ายงานที่เป็นจุดให้บริการให้เป็นสัดส่วน ชัดเจน จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้บริการถึงระดับหน่วยงาน ตามคณะและอาคารต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง จัดทำระบบออนไลน์แจ้งซ่อมไว้รองรับผู้ใช้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และจัดจุดพักระหว่างรอคอยการมาติดต่อประสานงานให้มีสิ่งบริการเช่น บริการ Internet เครื่องดื่ม ของว่าง เป็นต้น

1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการของท่าน ควรมีการกำหนดเกณฑ์ระยะเวลาการให้บริการว่ามีกำหนดกี่วัน นับตั้งแต่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือ และมีการจัดทำแบบสำรวจในการประเมินคุณภาพการบริการ เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด เพื่อจะได้นำมาซึ่งข้อสนเทศที่จะใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ

การให้บริการ และควรจัดให้มีศูนย์หรือตู้รับร้องเรียน และแสดงความคิดเห็น เก็บรวบรวมเพื่อประมวลวิเคราะห์ให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยต่อการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการบริหารจัดการงาน ประชุมงานก่อสร้าง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อดูแนวโน้มปัญหาว่าเป็นแนวทางเดียวกันหรือไม่ และวิธีแก้ไขเป็นอย่างไร

2.2 ควรทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องประชุม ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อปรับปรุงการให้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเพื่อจะได้ทราบปัญหา และนำมาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

2.3 ควรทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของกลุ่มงานอาคารสถานที่ และบริการ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บรรณานุกรม

- กองวิจัยและพัฒนา. (2545). การสำรวจความคิดเห็นของนายจ้างต่อการส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม. นนทบุรี : สำนักงานประกันสังคม.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2540). ประโยชน์และการบริการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2544). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จุฑา เทียนไทย และนภาพร ชันธนาภา. (2547). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จำเรียง ภาวจิตร. (2546). สาธารณมิติ : เอกสารประกอบการสอนวิชาสังคม. กรุงเทพฯ: สารมวลชน.
- เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนากุล. (2541). ความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมของลูกจ้างเกี่ยวกับสิทธิและการให้บริการกองทุนเงินทดแทน ผลของการบริการกองทุนเงินทดแทนที่มีต่อลูกจ้างและความคาดหวังของลูกจ้างที่มีต่อสิทธิและบริการที่จะได้รับจากกองทุนเงินทดแทน. นนทบุรี: สำนักงานประกันสังคม.
- ดวงพร โรจน์พันธ์. (2542). การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับการประกันสังคมของผู้ประกันตนระดับบริหารและระดับการปฏิบัติการ. นนทบุรี: กองวิจัยสำนักงานประกันสังคม.
- นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2547). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น,

- ปรีวัตร เขื่อนแก้ว. (2548). *วัฒนธรรมการให้บริการในองค์กร กรณีศึกษาสำนักงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)
- วรรณวิสา คำแฝง. (2543). *การรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจและการยอมรับของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของนักพัฒนาชุมชนใน กรุงเทพฯ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย).
- สุเพ็ญ อึ้งวิจารณ์ปัญญา. (2543). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของผู้ประกันตนต่อการบริการ ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลโพธาราม. ราชบุรี: โรงพยาบาลโพธาราม.*
- Huse, E. F., & Bowditch, J. L. (1973). *Behavior in Organizations: A Systems Approach to Managing*. 2nd ed. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Isaak, A.C. (1981). *Scope And Methods of Political Science : An Introduction to the Methodology of Political Inquiry*. 3rd ed. Illinois: The Dorsey Press.