

การสร้างคู่มืองานบริการเพื่อพัฒนาระบบงานบริการของคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
Service Manual Creation to Develop the Service System in the
Faculty of Management

ลักขณา อินทาปัจ*
(Lukkana Intapat)

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การสร้างคู่มืองานบริการเพื่อพัฒนาระบบงานบริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่องานบริการ เพื่อสร้างคู่มืองานบริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสารบรรณคณะวิทยาการจัดการ จากกลุ่มเป้าหมาย 100 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุดในเรื่องความคล่องตัว รองลงมาคือ ความรวดเร็ว ด้านความคิดเห็นเจ้าหน้าที่และบุคลากร มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง กิริยามารยาท รองลงมาคือ การแต่งกายและบุคลิกภาพ ด้านความอำนวยความสะดวก คือ เรื่องการจัดสถานที่และอุปกรณ์ รองลงมา คือ การจัดหมวดหมู่ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างคู่มืองานบริการคือ เรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็ว ความสุภาพของเจ้าหน้าที่และบุคลากร การแต่งกาย ลักษณะท่าทาง การจัดสถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเรียบร้อย มีการแยกเป็นหมวดหมู่ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาคู่มือให้แก่ผู้ให้บริการให้สะดวกขึ้น คือ เรื่องระยะเวลาการให้บริการ ควรมีการกำหนดระยะเวลาให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่มาขอรับบริการรวมถึงเรื่องการไม่เลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ และเรื่องความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

คำสำคัญ : งานบริการ คณะวิทยาการจัดการ

*เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

General Administration Officer Faculty of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University 73000

Corresponding author : lovelift4@gmail.com

ABSTRACT

The research 'Service Manual Creation to Develop the Service System in the Faculty of Management, Nakhon Pathom Ratchaphat University' aimed to study the users' satisfaction with service and to create a service manual of the Faculty of Management, Nakhon Pathom Ratchaphat University. The questionnaires about users' satisfaction with correspondence service of the Faculty of Management were used for the data collection. One hundred people were a target group. The study found that the characteristics of the service users satisfied the most were 'Agility' and 'Speed' respectively. About the users' opinion in staffs, the most satisfied characteristics were 'Manners' and 'Costume and Personality' respectively. The most satisfied facilitations were 'The Arrangement of Place and Equipment' and 'Classification'. The factors effecting to the service manual creation were the process to service uncomplicatedly and flexibly, speed, the staffs' politeness, costumes, personality, the arrangement and of place and facility. The service duration was a factor affecting to the development of the service manual. The duration of service should be appropriately set based on the service workload. Moreover, the discrimination of staffs and cleanness of the service area should be developed.

Keywords: Service , Faculty of Management Science

Article history: Received 1 April 2018, Accepted 8 May 2018

1. บทนำ

การบริหารงานธุรการนับได้ว่าเป็นบันไดขั้นแรกในการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกระดับที่ต้องใช้การสื่อสารเป็นสื่อในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารประกอบด้วย สาร ผู้ส่งสารและผู้รับสาร เจ้าหน้าที่ธุรการจะต้องเป็นสื่อในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เพื่อเข้าสู่กระบวนการปรับเปลี่ยนไปสู่การทำงานตามภารกิจต่อไป เจ้าหน้าที่ธุรการต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างดีและมีคุณภาพ ทั้งนี้การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ย่อมต้องอาศัยการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ เป็นสำคัญ ดังจะเห็นได้จากการกำหนดให้มีงานธุรการในทุกหน่วยงาน ดังนั้นงานธุรการจึงเปรียบเสมือน กลไกที่สำคัญของหน่วยงานที่จะขาดไปหรือไม่มีไม่ได้

งานสารบรรณ เป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลและเอกสาร มีหน้าที่หลักเกี่ยวกับการรับ-ส่งหนังสือราชการ ทั้งภายใน และภายนอก จึงต้องอาศัยความอดทน ความขยัน และความจำส่วนตัวพอสมควร เป็นหลักสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ เพราะการทำงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารนั้น จะเกี่ยวกับหนังสือราชการ ทั้งที่เป็นหนังสือราชการภายใน และภายนอก ซึ่งมีหลายรูปแบบ การร่างหนังสือโต้ตอบ หนังสือราชการ การร่าง

สำหรับคณะวิทยาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เองก็เป็นหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งที่มีความจำเป็นที่ต้องใช้งานสารบรรณให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้โดยตรงจึงต้องการจะศึกษาการสร้างคู่มืองานบริการเพื่อพัฒนาระบบงานบริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยมุ่งหวังข้อค้นที่จะไปพัฒนางานของตนให้ดียิ่งขึ้นสอดคล้องกับการสนับสนุนของมหาวิทยาลัยที่จะให้เจ้าหน้าที่ พัฒนางานของตนสู่งานวิจัย (Routine to Research) เพื่อสร้างองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์จริงในหน้าที่ของตน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่องานบริการ เพื่อสร้างคู่มืองานบริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1. ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการ โดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการจน นำไปสู่ความพึงพอใจได้

2.2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากการบริการเป็นงานที่ไม่สามารถจับต้องได้จึงเป็นการยากที่จะทำการประเมินคุณภาพของการบริการ แต่นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามและแนวทางในการประเมินคุณภาพของการบริการไว้น่าสนใจ ดังนี้

Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ทัศนคติที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า บริการที่ยอดเยี่ยมตรงกับความต้องการ หมายถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึงบริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

สุพิชฌาย์ ศาสตร์สมัย. (2558) เสนอว่า การปฏิบัติงานธุรการให้มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีความรู้ ความสามารถในการอ่าน การตีความและสรุปสาระสำคัญ
2. มีความรู้ ความเข้าใจในโครงสร้าง ภาระงานและภารกิจของหน่วยงาน
3. รู้จักบทบาทภารกิจหน้าที่ของตนเองและมีความรับผิดชอบต่อตนเองและหน่วยงาน

- 4.มีความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของงาน (เอกสาร)
- 5.มีความสามารถในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานและกำหนดงานในห้วงระยะเวลาต่างๆ ได้
- 6.มีความรักและศรัทธาในงานที่รับผิดชอบ
- 7.ทำงานอย่างเต็มที่ เต็มศักยภาพ และเต็มเวลา
- 8.เป็นผู้รักษาระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด
- 9.มีความรู้ และสามารถใช้งานในระบบสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3. การบริการงานสารบรรณ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และ ฉบับที่ 2 พ.ศ.2548 กำหนดไว้ว่า หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่ 1.หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ 2. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นที่มีใช้ราชการหรือบุคคลภายนอก 3.หนังสือที่หน่วยงานอื่นที่มีใช้ ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ 4.หนังสือที่หน่วยงานจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานใน ราชการ 5.เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

ซึ่งการปฏิบัติงานสารบรรณ เป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับหนังสือราชการ 6 ชนิด คือ 1.หนังสือ ภายนอก 2.หนังสือภายใน 3.หนังสือประทับตรา 4.หนังสือสั่งการ 5.หนังสือประชาสัมพันธ์ และ 6.หนังสือที่ เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ (สำนักนายกรัฐมนตรี 2561 ; เครือข่ายพลเมืองเน็ต มูลนิธิเพื่ออินเทอร์เน็ตและวัฒนธรรมพลเมือง. 2561)

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1. ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 67 คน และอาจารย์คณะ อื่น ๆ จำนวน 33 คน เช่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะครุ ศาสตร์ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคณะวิทยาการจัดการ รวมทั้งสิ้น 100 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการงานสารบรรณ คณะ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการงานสารบรรณ คณะ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏนครปฐม แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 4 ข้อ และคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นในการให้บริการ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร จำนวน 5 ข้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ ด้านผลการให้บริการ จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้น มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

4. ผลการวิจัย

4.1. คุณลักษณะประชากรศาสตร์

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เป็นเพศหญิง จำนวน 61 คน และ เพศชาย จำนวน 39 คน ส่วนใหญ่มี อายุ 25-30 ปี จำนวน 33 คน รองลงมาอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน รองลงมาอายุ 36-40 ปี จำนวน 24 คน และน้อยที่สุดอายุ 31-35 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน มีสถานภาพโสด จำนวน 56 คน รองลงมาสมรส จำนวน 44 คน มีการศึกษาระดับปริญญาโทมากที่สุด จำนวน 82 คน รองลงมาปริญญาเอก จำนวน 18 คน พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ) จำนวน 55 คน มากที่สุด รองลงมาข้าราชการ จำนวน 45 คน และเป็นคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 67 คน รองลงมาคณะอื่น ๆ จำนวน 33 คน

4.2 ด้านความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ

4.2.1 ความคิดเห็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว รองลงมาคือเรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการ และที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ เรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

4.2.2 ความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร เรื่องที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ เรื่องความสุภาพ กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ รองลงมาคือเรื่อง มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ ส่วนเรื่องที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

4.2.3 ความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือเรื่อง การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ รองลงมาคือเรื่อง การให้บริการมีการจัดหมวดหมู่ แยกประเภท และสะดวกในการหยิบใช้แบบฟอร์ม และที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ เรื่อง ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

4.2.4 ความคิดเห็นด้านการให้บริการ เรื่องที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือเรื่อง การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ รองลงมาคือ เรื่องการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง

4.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของผู้รับบริการต่องานบริการเพื่อนำปัจจัยมาสร้างคู่มืองานบริการคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมเรียงลำดับความสำคัญในแต่ละด้านดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร

1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ

3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

1. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ
2. การให้บริการมีการจัดหมวดหมู่ แยกประเภท และสะดวกในการหยิบใช้แบบฟอร์ม
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

ด้านความคิดเห็นด้านการให้บริการ

1. การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ
2. การได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปและอภิปรายผล

ในการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่องานบริการคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐม พบว่า ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นมากที่สุดในขั้นตอนการให้บริการ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว สาเหตุเนื่องจากเอกสารที่อาจารย์นำมาประกอบการให้บริการมีความครบถ้วน และเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการ ทำให้การบริการมีความรวดเร็ว และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร พบว่ามีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมในเรื่องของการบริการและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

ความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีความคิดเห็นมากที่สุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ รองลงมาคือ เรื่องการให้บริการมีการจัดหมวดหมู่ แยกประเภท และสะดวกในการหยิบใช้แบบฟอร์ม เนื่องจากคณะวิทยาการจัดการอยู่ในระบบราชการ จึงมีแบบฟอร์มที่ต้องบังคับใช้ตามมาตรฐาน

ความคิดเห็นด้านการให้บริการ พบว่ามีความคิดเห็นมากที่สุดคือ การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ รองลงมาคือ การได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความสามารถและความรู้ในงานสารบรรณที่จะสามารถจัดการและแก้ปัญหาได้ทันต่อความต้องการ ผลการสำรวจความคิดเห็นดังกล่าวจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ แจ่มจันทร์ ภูบุญอ้อม ศักดิ์ไทย สุรกิจบวรและ ทศนา ประสานตรี (2554) ซึ่งศึกษาสภาพและปัญหาการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียน ในจังหวัดนครพนม และเสนอว่า การปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนในจังหวัดนครพนม ควรได้รับการส่งเสริมด้านงานสารบรรณ ด้านงานทะเบียนและรายงาน โดยผลสำรวจความคิดเห็น สภาพการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนในจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก

การสร้างคู่มืองานบริการเพื่อพัฒนาระบบงานบริการต่อผู้รับบริการคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ทำให้ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็วและมีขั้นตอนในการบริการชัดเจน เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการของคณะวิทยาการจัดการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นใน

อนาคต จากผลประเมินรูปแบบและความพึงพอใจในการใช้งานรูปแบบคู่มืองานบริการเพื่อพัฒนาระบบงานบริการของคณะวิทยาการจัดการ ด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเนื้อหาและขั้นตอนตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ด้านเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ เต็มใจบริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีระดับการประเมินในระดับมาก จึงสรุปได้ว่าคู่มืองานบริการเพื่อพัฒนาระบบงานบริการมีข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงมณี วงศ์สุวรรณ นุชชานา เหลืองอังกูร สุวิมล โพธิ์กลิ่น (2553) ซึ่งศึกษาการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยมีข้อเสนอว่า การปฏิบัติงาน ธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มีการดำเนินงานตามระเบียบของทางราชการ และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นปัจจุบันสำหรับใช้ในแนวทางการปฏิบัติงาน

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความสุภาพ กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คือสิ่งที่ผู้เข้ามาใช้บริการในคณะวิทยาการจัดการ มีความต้องการมากเป็นระดับต้น ดังนั้นการออกแบบคู่มือเพื่องานบริการเพื่อพัฒนาระบบงานบริการของคณะวิทยาการจัดการ จึงต้องให้ความสำคัญและต้องตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว

2. คณะวิทยาการจัดการควรมีการประชุมเชิงปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง สำหรับเจ้าหน้าที่ และควรมีการสำรวจความต้องการจากผู้มาใช้บริการทุกปี เพื่อพัฒนางานบริการสารบรรณ ตอบสนองได้ต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาด้านการบริการของสถาบันการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลการพัฒนาบริการเชิงลึกที่มีประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานบริการในสถาบันการศึกษา

5.3.2 การทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาด้านการบริการ และควรมีการเปรียบเทียบงานบริการกับสถาบันระดับเดียวกัน เพื่อให้เกิดข้อแตกต่างที่นำมาปรับปรุงงานด้านการบริการในสถาบันการศึกษา

5.3.3 การทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษางานบริการด้านวิชาการอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ความสุขในองค์กร สิ่งแวดล้อมการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร ความต้องการเพิ่มศักยภาพในการทำงานของพนักงานในสถาบันการศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- เครือข่ายพลเมืองเน็ต มูลนิธิเพื่ออินเทอร์เน็ตและวัฒนธรรมพลเมือง. (2561).ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548. [ออนไลน์] ค้นเมื่อ 25 มกราคม 2561, จาก <https://www.thainetizen.org/docs/thailand-pm-office-document-admin-regulation-2548/>
- แจ่มจันทร์ ญุบุญอิม ศักดิ์ไทย สุรกิจบวรและ ทศนา ประสานตรี.(2554).สภาพและปัญหาการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียน ในจังหวัดนครพนม. *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม*. 1 (2) : 83-88.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). *คุณภาพในงานบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2561).ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 [ออนไลน์] ค้นเมื่อ 25 มกราคม 2561, จาก <http://www.cca.chula.ac.th/edocuments/images/files/regulations/documentary2526.pdf>
- สุพิชฌาย์ ศาสตร์สมัย. (2558). *การบริหารงานธุรการ*. [ออนไลน์] ค้นเมื่อ 27 มกราคม 2561,จาก <http://www.tm.mahidol.ac.th/social-environment/sites/default/files/uploads/1/manage-Website.pdf>
- แสงมณี วงศ์สุวรรณ นุชวณา เหลืองอังกูร สุวิมล โพธิ์กลิ่น. (2553).การปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ..*วารสารการวัดผลการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*.16 (-) : 95-103.
- Douglas, C.M. (2007). *Design and Analysis of Experiments* (6th ed.). New York: John Willey & Sons Inc.