

การประเมินคุณภาพการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
Assessment of Quality of Service Management
Under General Affairs Division of the President Office
Bansomdejchaopraya Rajabhat University

บุษบงค์ วงษ์พันทา*

Busabong Wongpanta*

รับบทความ : 24 กรกฎาคม 2562 / แก้ไขบทความ : 17 ตุลาคม 2562 / ตอรับการตีพิมพ์ : 20 พฤศจิกายน 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี 2) ศึกษาระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 275 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Likert's Rating Scale) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทดสอบ T-Test และการทดสอบความแปรปรวน

ผลกาวิจัย พบว่า ความคาดหวังการประเมินคุณภาพการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

บุคลากรที่มี อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับของตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน ช่องทางที่ได้รับบริการต่างกัันมีการรับรู้การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ การรับรู้ ความคาดหวัง

* ผู้อำนวยการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

* Director of General Affairs Bansomdejchaopraya Rajabhat University

Abstract

The purposes of this research were to 1) study the expectations of the service provided by General Administration Group under Division of General Affairs, Office of the President of Bansomdejchaopraya Rajabhat University 2) study the service users' attitude towards service quality of General Administration Group under Division of General Affairs, Office of the President of Bansomdejchaopraya Rajabhat University and 3) to compare attitude towards service quality of General Administration Group under Division of General Affairs, Office of the President of Bansomdejchaopraya Rajabhat University on basis of personal factors. The sample included 275 university supportive employees of Bansomdejchaopraya Rajabhat University. Data were collected using Likert's rating scale questionnaire and were statistically analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA.

The findings revealed that the expectations of the service provided by General Administration Group under Division of General Affairs, Office of the President of Bansomdejchaopraya Rajabhat University were generally found at the high level and the service users' attitudes towards service quality of General Administration Group were generally found at the high level.

The differences in age, working experiences, ranks of position, affiliation, monthly income, and channel of information exposure were related to the differences in service users' attitude towards service quality of General Administration Group under Division of General Affairs, Office of the President of Bansomdejchaopraya Rajabhat University at significance level 0.05.

Keywords : Service Quality, Attitude, Expectations

บทนำ

การบริหารงานในด้านเอกสารของหน่วยงานราชการนับว่ามีความสำคัญมากและเป็นตัวจักรที่จะทำให้งานดำเนินไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะการติดต่อราชการระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กับหน่วยงานภายในและภายนอก จำเป็นต้องมีหน่วยที่รับผิดชอบ จึงมีการจัดตั้งกองกลางขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางในการติดต่อ โดยให้รับผิดชอบงานด้านเอกสาร การรับส่งเอกสาร การโต้ตอบ การแจ้งเวียนคำสั่ง ประกาศ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ระเบียบต่าง ๆ รวมทั้งการจัดเก็บ การทำลายเอกสารตามระเบียบของทางราชการ กล่าวคือ หน่วยงานกองกลางเป็นหน่วยงานที่สำคัญต่อการให้บริการ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริการ โดยมีหน้าที่หลัก คือ การเป็นสำนักงานสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา รับนโยบายจากคณะผู้บริหารระดับสูงเพื่อนำมาปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมถึงทำหน้าที่รับการติดต่อประสานงานจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ดังนั้น บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของกองกลางจึงครอบคลุมในวงกว้างหลากหลายในภารกิจกระจายไปถึงการให้บริการระดับรากฐานอย่างทั่วถึงกับทุกส่วนราชการภายใต้สังกัดจากนโยบายการปฏิรูประบบราชการของรัฐบาล การปฏิบัติภารกิจ

ที่ได้รับมอบหมายโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานที่มีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ การเสริมสร้างความเข้มแข็ง ความคล่องตัวและการปรับกระบวนการที่สร้างสรรค์คุณประโยชน์ต่อการบริหาร ตลอดจนการพัฒนาองค์ความรู้ แนวทางในการพัฒนา และการสร้างทีมงานที่มีคุณภาพ ภายใต้แนวคิดผลงานดี ย่อมเกิดจากบุคคล ในองค์กรมีคุณภาพ การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานการใช้ทรัพยากรร่วมกัน การยอมรับกระบวนการปรับเปลี่ยนในทิศทางที่สร้างความเจริญงอกงามแก่ส่วนรวม การปรับโครงสร้างการบริหารภายในให้กระชับ เหมาะสมกับสถานการณ์ สามารถตอบสนองต่อการบริการตามนโยบาย ซึ่งความชัดเจน รวดเร็ว สมบูรณ์ ถูกต้องและต่อเนื่อง

คุณภาพการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไปนั้น มีส่วนต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรเช่นกัน ซึ่งถือได้ว่าเป็นดัชนีชี้วัดคุณภาพการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการในส่วนของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยมีประเด็นปัญหาของการให้บริการ แก่ผู้ใช้บริการ หรือการให้คำแนะนำการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยค้นคว้าดังนั้นในฐานะที่ดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา ประเมินคุณภาพการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เพื่อให้การขับเคลื่อนหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา นำไปปฏิบัติและก้าวไปสู่ การปรับปรุงงาน และพัฒนาทั้งตัวผู้ให้บริการและสิ่งที่ให้บริการ เป็นการนำไปสู่การพัฒนาหน่วยงานต่อไป

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพ การทำงานของพนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการ ประเมินคุณภาพ การให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปปฏิบัติและก้าวไปสู่การปรับปรุงงาน และพัฒนาทั้งตัวผู้ให้บริการและ สิ่งที่ให้บริการอีกทั้งยังเป็นการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
2. ศึกษาระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานในการศึกษา

1. การให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยามีคุณภาพการให้บริการสูง
2. ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน และช่องทางในการรับบริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวทางที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาวิทาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 878 คน (กองบริหารงานบุคคล, 2558)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 275 คน โดยทำการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967 อ้างถึงใน ปฐมพล ชุมภู, 2554, น. 42)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาประสบการณ์ในการทำงาน ระดับของตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน ช่องทางที่ได้รับบริการมากที่สุด

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังและการรับรู้การประเมินคุณภาพการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังต่อการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับตำแหน่งงาน ระดับของตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน ช่องทางที่ได้รับบริการมากที่สุด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ โดยให้เลือกตอบว่า เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด ตามกรอบแนวคิด ใน 3 ด้าน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยได้จัดแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Questions) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดความคาดหวังต่อการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาใน 3 ด้าน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยได้มาจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไปจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัย วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ วารสาร หนังสือ เอกสารทางวิชาการ และข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

2. ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) อธิบายระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และการจัดลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดของบุคลากร

3. เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไปของบุคลากร โดยการทดสอบที (T-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

4. การแปลผล ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักของ Likert Scale ดังนี้

การแปลความหมายระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป ของบุคลากร ค่าเฉลี่ย ความหมาย

4.51 - 5.00 มีความคาดหวังต่อการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไปอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51 - 4.50 มีความคาดหวังต่อการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไปอยู่ในระดับมาก

2.51 - 3.50 มีความคาดหวังต่อการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 - 2.50 มีความคาดหวังต่อการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไปอยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.50 มีความคาดหวังต่อการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไปอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5. ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) อธิบายความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

1. ความคาดหวังต่อการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก มีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก และด้านการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ต่ำสุดอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

1.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการสื่อสารข้อมูล ข่าวสารที่ชัดเจนกับผู้รับบริการได้ตลอดการให้บริการสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีการประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก และมีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการให้บริการ อยู่ในระดับต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับหน้าที่ และสถานที่ สูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือเจ้าหน้าที่พูดคุยกับผู้รับบริการทุกระดับด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความอ่อนน้อม และมีวาจาสุภาพ อยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่มีความรู้ในด้านงานเอกสารหนังสือราชการตามระบบงานสารบรรณเป็นอย่างดี ต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานบริหารงานทั่วไปมีหลักฐานในการให้บริการที่ชัดเจนแก่ผู้รับบริการทุกครั้ง เช่น การทำสำเนาการรับ ส่งหนังสือ จดหมาย พัสดุ เป็นต้น สูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาการติดต่องานทางโทรศัพท์ทำได้โดยสะดวกไม่รอสายนาน อยู่ในระดับมาก และข้อมูลเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ตมีความสมบูรณ์ถูกต้องทันสมัย สามารถทราบข้อมูลต่าง ๆ ของกองกลางสำนักงานอธิการบดี ต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

2. การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ต่ำสุด อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การรับรู้การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของมหาวิทยาลัยฯ เช่น ข่าวสารต่าง ๆ คำสั่ง ระเบียบ ประกาศต่าง ๆ เป็นต้น สูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา การให้บริการสื่อสารข้อมูล ข่าวสารที่ชัดเจนกับผู้รับบริการได้ตลอดการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และมีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการให้บริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการต่ำสุดอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับหน้าที่ และสถานที่ สูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาเจ้าหน้าที่พูดคุยกับผู้รับบริการทุกระดับด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความอ่อนน้อม และมีวาจาสุภาพ อยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเป็นที่น่าสนใจ ต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การติดต่องานทางโทรศัพท์ทำได้โดยสะดวกไม่รอสายนาน สูงสุด รองลงมางานบริหารงานทั่วไปมีหลักฐานในการให้บริการที่ชัดเจนแก่ผู้รับบริการทุกครั้ง เช่น การทำสำเนาการรับ ส่งหนังสือ จดหมาย พัสดุ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก และคือมีบริการ รับ ส่งโทรสาร ต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

3. ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3.1 จากสมมติฐานที่ว่า การให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดีมีคุณภาพการให้บริการสูง

ผลการวิเคราะห์พบว่า การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก และมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุดด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย

จากสมมติฐานที่ว่า บุคลากรผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน และช่องทางในการรับบริการ แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิเคราะห์พบว่า บุคลากรผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน และช่องทางในการรับบริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย ส่วน สถานภาพการสมรส และระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย

การอภิปรายผล

ในการวิจัยครั้งนี้จึงอภิปรายผลการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

1. การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยการรับรู้ที่เกิดขึ้นเกิดจากสิ่งที่ใช้บริการคาดหวังและให้มีการตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง เพื่อความพึงพอใจอย่างใดอย่างหนึ่ง และโดยการรับรู้ได้ถึงการให้บริการที่สนองต่อความต้องการ ทางหน่วยงานหรือองค์กรจำต้องมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรพรรณ ชมชื่น (2554) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท เข้าใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน 5 ครั้งขึ้นไป และใช้บริการประเภทจำนอง-ไถ่ถอนจำนอง ประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก ตามลำดับ ในส่วนของอายุ และระดับการศึกษามีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนสถานภาพสมรส มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่

2. การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก การที่บุคลากรรับรู้วิธีการปฏิบัติงานของตัวเจ้าหน้าที่ซึ่งแสดงออกถึงการมีมิตรไมตรี

ในการให้บริการและเต็มใจให้บริการอย่างเต็มความสามารถของตัวเจ้าหน้าที่เอง ซึ่งเป็นการปลูกฝังจิตสำนึกในการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริชล สมพันธ์ (2551) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนโดยรวมมีคุณภาพสูงมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการแต่ละด้านพบว่า ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านความสะอาดสบาย และด้านความพร้อมให้บริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก ส่วนด้านความทั่วถึง ด้านสนองตอบความพึงพอใจ และด้านความต่อเนื่องมีระดับคุณภาพการให้บริการสูง ปัจจัยทางด้านการศึกษาและอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน แบ่งเป็นด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถไม่มีเพียงพอกับความต้องการของประชาชนรวมทั้งระบบการจอดรถไม่เป็นระเบียบ ด้านการให้บริการ คือ มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อย จุดให้บริการมีไม่เพียงพอ ทำให้การให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า สำหรับปัญหาอื่น ๆ คือ ประชาชนไม่เข้าใจเกี่ยวกับ การจัดเตรียมด้านเอกสารและขั้นตอนการทำงาน

3. การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอีกสิ่งที่สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจได้อย่างดี อีกทั้งยังช่วยให้การบริการเป็นไปด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ดังองค์กรที่อยู่ในระดับสูงสิ่งอำนวยความสะดวกจะช่วยให้การทำงานสามารถที่จะปฏิบัติงานได้เร็วยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทวรรณ ปกรฤกษ์ (2553) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการ สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการธนาคารรับรู้มากที่สุด คือ ลักษณะภายนอก ความสะอาด ความน่าเชื่อถือ ความสุภาพ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว อัตราค่าบริการธนาคาร ความคงเส้นคงวา การติดต่อสื่อสาร ความเข้าใจลูกค้า ความปลอดภัย และความสามารถตามลำดับ คุณภาพการให้บริการ สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารประเมินระดับคุณภาพการบริการมากที่สุด คือ ด้านความสุภาพ ด้านลักษณะภายนอก ด้านความปลอดภัย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเข้าใจลูกค้า ด้านความสะอาด ด้านความสามารถ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และอัตราค่าบริการธนาคาร ตามลำดับ ความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถามสามารถสรุปได้ดังนี้ ธนาคารควรจะนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการ ธนาคารควรเพิ่มจำนวนเครื่องฝาก-ถอน เงินสด อัตโนมัติ และควรเพิ่มจำนวนพนักงานในการให้บริการ

4. จากสมมติฐานที่ว่าบุคลากรผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน และช่องทางในการรับบริการ แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิเคราะห์พบว่า บุคลากรผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน และช่องทางในการรับบริการแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยอาจเป็นเพราะว่าบุคลากรที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน และช่องทางในการรับบริการที่แตกต่างกันเป็นผลให้การรับรู้ถึงการให้บริการที่แตกต่างกันออกไป เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง จะมีความสนิทสนมมากกว่า เจ้าหน้าที่กับผู้บริหารหรือ อาจารย์ ที่มีทั้ง คุณวุฒิ วิทยุที่สูงกว่า ดังนั้นการรับรู้ถึงการให้บริการ

จึงมีความแตกต่างกัน ส่วนสถานภาพการสมรส และระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย ซึ่งเป็นเพราะว่าปัจจัยทางสถานภาพและระดับการศึกษา ไม่ได้มีผลต่อคุณวุฒิ หรือวิวุฒิที่อาจทำให้เกิดการให้บริการที่แตกต่างกันออกไปจึงทำให้การรับรู้การให้บริการจากตัวเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรพรรณ ชมชื่น (2554) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท เข้าใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน 5 ครั้งขึ้นไป และใช้บริการประเภทจำนอง-ไถ่ถอนจำนอง ประชาชนผู้มารับบริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้าน การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจในระดับมากตามลำดับ ในส่วนของอายุ และระดับการศึกษา มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนสถานภาพสมรส มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ชัดเจน ควรมีการจัดทำปฏิบัติงานด้านการให้บริการ เป็นลายลักษณ์อักษรไว้อย่างชัดเจนและถือปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน
2. ควรติดตามผลการดำเนินงานด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
3. ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบเพื่อความรวดเร็ว

บรรณานุกรม

- นันทวรรณ ปกรฤกษ์. (2553). *การประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารธนาคารธนาชาติ จำกัด(มหาชน) สาขาเชียงราย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงราย: มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
- ปฐมพล ชุมภู. (2555). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กองบริหารงานบุคคล. (2558). *ข้อมูลของบุคลากรปี 2558*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สิริชล สมพันธ์. (2551). *การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- อรพรรณ ชมชื่น. (2554). *การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.