

การประเมินการบริการงานธุรการ
ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่
The Assessment the Administrative Service of
Mahachulalongkorrajvidyalaya University, Phrae Campus

นางสาวรุ่งนภา เชื้อแพทย์^๑
Rounfnapa Chairpath



บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินการให้บริการงานธุรการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ในปีการศึกษา ๒๕๕๗ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ภายในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ จำนวน ๔๙ รูป/ คน โดยวิธีการเปิดตารางสำเร็จของเครซีและ มอร์แกน โดยผู้ศึกษาได้นำแนวทางการศึกษาความพึงพอใจ มาประยุกต์เป็นกรอบการศึกษาใน ๓ ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนกระบวนการ และด้าน การจัดเก็บข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจการบริการงานธุรการมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ปัจจัยสนับสนุนและสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการบริการงานธุรการที่สำคัญของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ที่สำคัญ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ที่ควรจำไว้ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่น ชมองค์กร

คำสำคัญ: การประเมิน, การบริการงาน, ธุรการ

^๑ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

Abstract

The objectives of this research were 1) to assess the administrative service of Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Phrae Campus on academic session 2014. The samples were administrators, faculty and staff of Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Royal College of Phrae Campus, 49 photos / person. By the way, the successes of Crazy and Morgan were achieved. The application is a framework in three areas. Service Officer Process, process and data storage.

It was found that the satisfactory of assess the administrative service of Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Phrae Campus in overall was at much level.

Supportive factors and facilitation services for key administrative services. Mahachulalongkornrajavidyalaya University Major Phrae Campus To the service provider. And service recipients That should be remembered is to help. Or to act for the benefit of others. Good service Service recipients will be impressed and appreciated.

Keywords: Assessment, Service, Administration

บทนำ

งานธุรการ เป็นส่วนงานที่ให้บริการต่อบุคลากรในฝ่ายงานต่างๆ ของแต่ละศูนย์ สำนัก และมีหน้าที่ในการประสานไปยังหน่วยงานอื่นของมหาวิทยาลัยโดยรวมไปถึงภายนอก มหาวิทยาลัยด้วย จึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของทุก ศูนย์ – สำนัก ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการรับ – ส่งหนังสือ เอกสารทางราชการ การบรรจุบุคคลเข้าปฏิบัติงานจนกระทั่งลาออก การจัดหา จัดซื้อ จัดจ้าง ครุภัณฑ์วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงาน การเบิกจ่ายค่าตอบแทนและตั้งงบประมาณ ซึ่งงานธุรการมีบุคลากรจำนวนจำกัด การปฏิบัติงานของบุคลากรงานธุรการต้องสนับสนุนภารกิจของทุกศูนย์ – สำนัก ให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย แต่เนื่องจากการปฏิบัติงานยังมีปัญหาและอุปสรรค มีความล่าช้า ความผิดพลาดของเอกสาร แบบฟอร์มมีหลายรูปแบบไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และการเปลี่ยนแปลงแบบฟอร์มต่างๆ ยังไม่คงที่ ส่งผลให้เกิดความสับสนต่อผู้ปฏิบัติ เป็นต้น

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ได้ดำเนินการจัดทำงานธุรการสารบรรณตามมหาวิทยาลัย เพื่อให้งานธุรการสารบรรณมีระบบการบริการ ขั้นตอนกระบวนการจัดการ และการจัดเก็บหนังสือหรือเอกสารตามภารกิจของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยส่วนกลาง แต่อย่างไรก็ตามการบริหารจัดการธุรการหรืองานสารบรรณของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ก็ยังมีปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการงานธุรการได้ แต่การให้บริการ ขั้นตอนของกระบวนการจัดการ และการจัดเก็บเอกสารที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้งานธุรการเป็นไปอย่างล่าช้า ขาดการต่อเนื่องในการจัดเก็บข้อมูล เอกสาร สอดคล้องกับ อ.สมชัย ปราบริทธิ์ นางสาวนัฐิยา สุตรัักษ์ และจิราภรณ์ บัวเพชร ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยมหาดไทย พบว่า (๑) บุคลากรมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการในภาพรวมทั้ง ๕ ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรอบรู้ในงานที่ทำ ด้านความรวดเร็ว ด้านความประหยัดคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก (๒) บุคลากร ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอายุการทำงาน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์ – สำนัก ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัย

หาดใหญ่ มีการให้บริการแก่บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่โดยใช้มาตรฐานการปฏิบัติงานเหมือนกันทุก ศูนย์ – สำนัก ในมหาวิทยาลัยหาดใหญ่^๒ นอกจากนี้ นางวิไลวรรณ สิงห์เจริญ^๓ ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนางานสารบรรณ ฝ่ายธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ พบว่า (๑) ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ด้านการจัดทำหนังสือต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ ความไม่เพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ การล่าช้าในการรับ – ส่งหนังสือ ยังปฏิบัติไม่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ ไม่มีระบบควบคุมติดตามหนังสือราชการที่ถูกต้อง มีการค้นหาไม่พบ การจัดเก็บหนังสือราชการไม่เป็นหมวดหมู่ ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจะต้องพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานสารบรรณในด้านต่างๆ มากยิ่งขึ้น โดยให้เรียนรู้จากการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาจริง (๒) การพัฒนางานสารบรรณ ฝ่ายธุรการและสารบรรณ ในด้านการจัดทำหนังสือราชการด้านการรับหนังสือ และด้านการส่งหนังสือราชการ พบว่า มีระดับความต้องการพัฒนาอยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรกระตุ้นให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการพัฒนางานสารบรรณ ต้องมองเห็นประโยชน์ในการปฏิบัติราชการอย่างแท้จริง ให้บุคลากรได้เรียนรู้และอยากมีส่วนร่วมในการพัฒนาเพื่อประโยชน์ของมหาวิทยาลัยและตนเอง พยายามดึงศักยภาพของตนเองออกมา จึงจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้เกิดการพัฒนาได้ง่าย และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานสารบรรณได้อย่างสูงสุด

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเป็นกลุ่มหนึ่งปฏิบัติงานและเกี่ยวข้องโดยตรงกับงานธุรการของศูนย์ – สำนัก ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของงานธุรการทุก ศูนย์ – สำนัก ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ โดยให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ซึ่งเป็นผู้รับบริการ เป็นผู้ประเมินการปฏิบัติงานของงานธุรการ ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และจะได้นำผลการวิจัยนี้มาปรับปรุง แก้ไข พัฒนางานให้เกิดผลดียิ่งขึ้นต่อไป

^๒ โชติกา ศิลาเกษ, **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการ** กองงานวิทยาเขตบางนา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง, วิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๙.

^๓ วารสารวิชาการ (ปชมท.) ปีที่ ๑ ฉบับที่ ๒ (เดือนพฤษภาคม-สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๕), หน้า ๕๓.

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการบริหารจัดการงานธุรการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗

ขอบเขตและกรอบแนวคิดของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาประเมินความพึงพอใจของการบริการงานธุรการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗ โดยผู้ศึกษาได้นำแนวทางการศึกษาความพึงพอใจ มาประยุกต์เป็นกรอบการศึกษาใน ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนกระบวนการ และด้าน การจัดเก็บข้อมูล

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ภายในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ จำนวนทั้งหมด ๖๕ รูป/คน

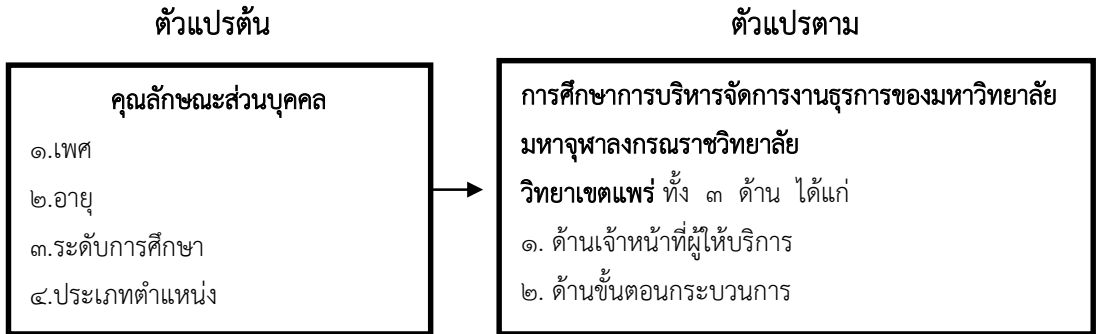
กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ภายในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ จำนวน ๔๙ รูป/คน โดยวิธีการเปิดตารางสำเร็จของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan)

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ การศึกษาการบริหารจัดการงานธุรการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนกระบวนการ และด้านการจัดเก็บข้อมูล

กรอบแนวความคิด (Conceptual Framework) ของการวิจัย



นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. ประเมินการให้บริการ หมายถึง การประเมิน โดยใช้กระบวนการในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของการให้บริการงานธุรการ และพิจารณาบ่งชี้ให้ทราบถึงจุดเด่นหรือจุดด้อยของการให้บริการนั้นอย่างมีระบบแล้วตัดสินใจว่าจะปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไปอย่างไร

๒. งานธุรการ หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับงานเอกสารของหน่วยงานสภามหาวิทยาลัย โดยแบ่งออกเป็น ๙ งาน ดังต่อไปนี้ การรับหนังสือ การส่งหนังสือ งานพิมพ์และร่างโต้ตอบ งานจัดเก็บและค้นหาเอกสาร งานการเงิน งานงบประมาณ งานพัสดุ งานควบคุมการใช้โทรศัพท์ และงานเผยแพร่ข้อมูล

พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้บัญญัติความหมายของงานธุรการ ไว้ดังนี้ “ธุรการ การจัดกิจการงานโดยส่วนรวมของแต่ละหน่วย ซึ่งมีใช่งานวิชาการ” ดังนั้น งานธุรการ จึงหมายถึง “งาน ร่าง พิมพ์โต้ตอบ ติดต่oprะสานงาน ไม่ว่าจะเป็นทางหนังสือ การพูด และการสื่อสารทาง ระบบอิเล็กทรอนิกส์หรืองานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร ซึ่งมีใช่งานวิชาการ”

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การแต่งกาย การใช้วาจา ความเอาใจใส่ ความยิ้มแย้ม แจ่มใส การให้บริการด้วยความเสมอภาค และความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่

๔. ด้านขั้นตอนกระบวนการ หมายถึง การบริการที่เป็นระบบขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสมกับสภาพงาน การให้บริการมีขั้นตอน มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย ไม่ยุ่งยากในการให้บริการ และเป็นการให้บริการแบบจุดเดียว

๕. ด้านการจัดเก็บข้อมูล หมายถึง มีระบบการแบ่งแยกหนังสือทั้งรับ และส่ง ออกเป็นหมวดหมู่ ชัดเจน สามารถให้บริการสืบค้นเอกสาร ย้อนหลังได้ เช่น กรณีเอกสารชำรุด หรือสูญหาย เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาให้ระบบงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และประโยชน์ต่อหน่วยงานมากที่สุดใน ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนกระบวนการ และด้านการจัดเก็บข้อมูล

วิธีดำเนินการวิจัย

๑. การศึกษาภาคสนาม

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานธุรการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ภายในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ จำนวนทั้งหมด ๖๕ รูป/คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าสาขาวิชา อาจารย์ รองผู้อำนวยการสำนัก/วิทยาลัย ผู้อำนวยการสำนัก/วิทยาลัย และตำแหน่งผู้ช่วยอธิการบดี ที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารบุคลากรของผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ จำนวน ๔๙ รูป/คน โดยวิธีการเปิดตารางสำเร็จของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามสำรวจประเมินการให้บริการงานธุรการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ โดยแบ่งการสำรวจออกเป็น ๓ ส่วนคือ

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕ ข้อคำถาม

ส่วนที่ ๒ : การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานธุรการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ จำนวน ๑๘ ข้อคำถาม ประกอบด้วย ๓ ด้าน ดังนี้

๑. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๖ ข้อคำถาม
๒. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการ จำนวน ๖ ข้อคำถาม
๓. ความพึงพอใจด้านการจัดเก็บข้อมูล จำนวน ๖ ข้อคำถาม

ส่วนที่ ๓ : ข้อมูลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานธุรการและประสิทธิภาพ
ในการทำงานของบุคลากร

๒. การเก็บรวบรวมข้อมูล

๒.๑ แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้าข้อมูลที่รวบรวมได้จากหนังสือ วารสาร บทความ งานวิจัย รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

๒.๒ การเก็บรวบรวมข้อมูลของคณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในช่วงเดือน กันยายน ๒๕๕๗

๒.๓ เมื่อได้รับแบบสอบถามครบตามจำนวนที่ต้องการได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

๓. การนำเสนอข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวม และจัดบันทึกนำมาเขียนเป็นแบบเชิงพรรณนาเพื่อนำเสนอข้อมูล

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การประเมินการให้บริการงานธุรการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ในปีการศึกษา ๒๕๕๗ ครั้งนี้ เป็นการวิจัยซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives) ไว้ คือ เพื่อประเมินการให้บริการงานธุรการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

ในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าสาขาวิชา อาจารย์ รองผู้อำนวยการสำนัก/วิทยาลัย ผู้อำนวยการสำนัก/วิทยาลัย และตำแหน่งผู้ช่วยอธิการบดี รวมถึงเจ้าหน้าที่ภายในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ จำนวน ๔๙ รูป/คน โดยวิธีการเปิดตารางสำเร็จของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) และใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจงให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของการบริการงานธุรการมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

การศึกษาการบริหารจัดการงานธุรการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ปีการศึกษา ๒๕๕๗ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ คือ ส่วนใหญ่มีความพึง

พอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านการจัดเก็บข้อมูล ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนกระบวนการตามลำดับ ดังนั้น เจ้าหน้าที่บริการงานธุรการควรมีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ที่กับการเก็บเอกสาร ดังที่ นางสุพัฒน์ภรณ์ ประชานิยม^๔ ได้กล่าวไว้ว่า ๑) รู้จักการจัดแบบเอกสารให้เป็นระบบ ๒) เป็นผู้มีความละเอียดสุ่มรอบคอบ มีระเบียบวินัย ๓) มีความจำดี ฉลาด และมีไหวพริบ ๔) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ชยันต์หมั่นเพียร ๕) เก็บความลับในหน้าที่การงานอย่างเคร่งครัด

ปัจจัยสนับสนุนและสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการบริการงานธุรการที่สำคัญของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ที่สำคัญ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ที่ควรจะต้องมี คือ การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงานมักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย ให้บริการเพราะต้องการสนองตอบต่อในทางจิตวิทยาคนเรามีความต้องการถึง ๕ ระดับ ตามหลักของมาสโลว์ (Maslow's needs) เริ่มจากต้องการปัจจัยพื้นฐานสำหรับชีวิต ต้องการความรัก ต้องการความปลอดภัย ต้องการคนมีคุณค่า และต้องการเดินสู่ความมีศักยภาพของตน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะผลของการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่องการบริหารจัดการงานธุรการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ปีการศึกษา ๒๕๕๗ เป็นประโยชน์โดยตรงกับมหาวิทยาลัยในการนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับกลยุทธ์ในการทำงานกับเจ้าหน้าที่งานธุรการ ทั้งด้านการบริการ ด้านกระบวนการทำงาน และด้านการจัดเก็บข้อมูลการทำงานธุรการ ทั้งนี้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงานธุรการในด้านต่างๆ

^๔ สุพัฒน์ภรณ์ ประชานิยม, ๑.๕ คุณสมบัติของพนักงานกับการเก็บเอกสาร., (<https://sites.google.com/a/ttc.ac.th/filin>)

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยไปใช้ในครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรนำผลการวิจัยไปพัฒนาและเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการปรับเปลี่ยนและแก้ไขในการบริการงานธุรการมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ กำหนดหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกในปีการศึกษาต่อไป โดยเฉพาะหัวข้อรายการในด้านที่มีค่าประเมินความพึงพอใจการบริการงานธุรการที่ต่ำ

เอกสารอ้างอิง

โชติกา ศิลาเกษ. **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการ**. กองงานวิทยาเขตบางนา สำนักงาน
อธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง : วิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๙.
วารสารวิชาการ (ปชมท.) ปีที่ ๑ ฉบับที่ ๒ เดือนพฤษภาคม – สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๕.
สุพัฒน์ภูมิจิต ประชานิยม. **คุณสมบัติของพนักงานกับการเก็บเอกสาร**. กรุงเทพฯ : บริษัทวิสิทธิ์
พัฒนาจำกัด, ๒๕๓๓.

