

ชื่อเรื่อง การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากร
คณะวิทยาศาสตร์
ชื่อผู้วิจัย สุทธิดา เซ็นหลวง และคณะ
ปีที่วิจัย 2554

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับแนวทางการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการกำหนดรูปแบบ หรือคู่มือในการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์อย่างมีประสิทธิภาพเป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) เพื่อนำข้อมูลมาแก้ไขปัญหาในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งได้แบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ซึ่งผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Alpha รวม 8.870 และได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการ คือ อาจารย์ เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน และนักศึกษา ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ จำนวน 317 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์ และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรม R สำหรับสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตาม ด้วยค่า χ^2 -test ซึ่งได้กำหนดค่าในนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสำนักงานตั้งอยู่อาคารศูนย์วิทยาศาสตร์ชั้น 2 มีกระจายอยู่ตามสาขาวิชาต่างๆ และมีการให้บริการในหลายรูปแบบ แต่ผู้ใช้บริการก็ประสบปัญหาเกี่ยวกับเวลาที่ได้รับบริการไม่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ขาดคู่มือในการให้บริการ มีตู้น้ำไว้บริการไม่เพียงพอ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย ซึ่งผู้ให้บริการได้เสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ว่าควรให้บริการอย่างเป็นกันเอง และควรมีชุดเครื่องแบบสำหรับเจ้าหน้าที่ในด้านสภาพแวดล้อม ควรจัดให้มีสถานที่สำหรับพักผ่อน สำหรับผู้มาใช้บริการ โดยคำนึงถึงความปลอดภัย ด้านขั้นตอนและขบวนการให้บริการ ควรมีวิธีปฏิบัติงานที่สะดวกรวดเร็ว มีคู่มือ แผ่นผัง แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้บริการผลการทดสอบสมมุติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ การศึกษา สถานภาพ และสถานภาพของการทำงานรวมทั้งประสบการณ์ทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ส่วนปัจจัยสนับสนุน คือ ความรู้ความเข้าใจ และปัญหาที่ประสบในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์ ซึ่งไม่เป็นตามสมมุติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

คำสำคัญ: การปฏิบัติงาน การบริการ คู่มือการพัฒนาการปฏิบัติงาน