

**ทัศนคติและความคาดหวังของบุคลากรภายในคณะต่อการปฏิบัติงาน
ของหน่วยอำนวยการและเลขานุการผู้บริหาร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล**
**Faculty of Dentistry Mahidol University Personnel's Attitude and
Expectation Towards The Roles of the Administration and Executive
Secretary Unit**

ศศิธร นิลเลิศ¹, วชิรवारณ พรมิมลเทพ^{1*}, พีรพงษ์ ต้วงาม²
Sasitorn Ninlert¹, Wachirawan Ponpimontep^{2*}, Peerapong Tawngam²

บทคัดย่อ

เลขานุการผู้บริหารเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญและมีบทบาทอย่างยิ่งในแต่ละองค์กรเนื่องจากเป็นตำแหน่งที่ต้องประสานงานกันระหว่างผู้บริหารที่เป็นผู้กำหนดทิศทางขององค์กรไปยังตัวผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร การศึกษาถึงทัศนคติและความคาดหวังของบุคลากรภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มาใช้บริการภายในหน่วยอำนวยการและเลขานุการผู้บริหารจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การวิจัยครั้งนี้ เก็บข้อมูลจากบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์แบบสอบถามโดยใช้โปรแกรม SPSS ตั้งเกณฑ์ทัศนคติและความคาดหวังจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดโดยใช้ค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 300 คน มีทัศนคติความคิดเห็นด้านงานสารบรรณ ด้านการต้อนรับและนัดหมาย ด้านการประสานงาน/การติดต่อทางโทรศัพท์ ด้านการสร้างภาพลักษณ์ในระดับพึงพอใจและความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50)

คำสำคัญ: หน่วยอำนวยการและเลขานุการผู้บริหาร ทัศนคติและความคาดหวัง บุคลากรสายสนับสนุน

¹ สำนักงานคณบดี คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

¹ Office of the Dean, Faculty of Dentistry, Mahidol University

² สำนักงานการวิจัย คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

² Research Office, Faculty of Dentistry, Mahidol University

* Corresponding author : wachirawan.pon@mahidol.ac.th

Abstract

The executive secretary is important to an organization because he or she not only provides clerical and administration support but also coordinates with personnel within the organization. This study investigated the attitudes and expectations of the Faculty of Dentistry Mahidol University personnel who used services provided by the Administration and Executive Secretary Unit.

This study collected data from questionnaires, which were sent to the 300 Faculty of Dentistry Mahidol University for personnel. The mean magnitudes of Attitude and Expectation.

The average Attitude and Expectation towards the Roles of the Administration and Executive Secretary Unit of the 300 persons were at the high level (mean 3.51 – 4.50)

Keywords: the Administration and Executive Secretary Unit, Attitude and Expectation, personnel

หลักการและเหตุผล

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จัดตั้งขึ้นโดยมีพันธกิจเพื่อเพิ่มจำนวนทันตแพทย์ให้เพียงพอต่อความต้องการของประเทศ รวมทั้งการขยายเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรและสถาบันการศึกษา ทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ

จากพันธกิจข้างต้นผู้บริหารต้องมีความรับผิดชอบทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องมีเลขานุการเพื่อเป็นการช่วยลดเวลาซึ่งเป็นต้นทุนหลักของการบริหารงาน เป็นหนึ่งในผู้ช่วยผู้บริหารที่สามารถบริหารจัดการเวลาและกลั่นกรองลำดับความสำคัญของงานได้ เป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติตั้งแต่ระดับหัวหน้าไปจนถึงผู้ปฏิบัติงาน ผู้ได้บังคับบัญชา ปัจจุบันสังคมยุคใหม่ ได้มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ทำให้บทบาทหน้าที่ของเลขานุการจำเป็นต้องปรับและพัฒนาให้สอดคล้องตามไปด้วย บทบาทของเลขานุการไม่ได้จำกัดอยู่เพียงงานประจำวันธรรมดาเท่านั้น แต่เลขานุการเปรียบเสมือนผู้สนับสนุนผู้บริหารในทุก ๆ ด้าน ร่วมรับผิดชอบในงานสำคัญ ด้วยเหตุนี้เลขานุการ

ผู้บริหารจึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น และสัมฤทธิ์ผล ไปพร้อม ๆ กับการเติบโตของคณะ

จากสาเหตุที่กล่าวมาข้างต้นการทราบถึงทัศนคติและความคาดหวังของบุคลากรภายในที่มาใช้บริการและประสานงานกับหน่วยอำนวยการและเลขานุการผู้บริหาร จึงมีความสำคัญเนื่องจากการประสานงานกันระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานเพื่อการดำเนินการหรือกิจการของงานเป็นไปอย่างถูกต้องและสัมฤทธิ์ผลโดยข้อมูลที่ได้จะนำมาปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยอำนวยการและเลขานุการผู้บริหารต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาทัศนคติและความคาดหวังของบุคลากรภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยอำนวยการและเลขานุการผู้บริหาร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงทัศนคติและความคาดหวังของบุคลากรภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีต่อภารกิจของหน่วยงานวิชาการ และเลขานุการผู้บริหาร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2. เพื่อนำผลงานวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานวิชาการและเลขานุการผู้บริหาร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

ตัวแปรที่ศึกษา สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น

ตัวแปรอิสระ (independent variable)

ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน สายงาน และสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ ระดับความพึงพอใจหรือทัศนคติ และระดับความคาดหวังด้านงานสารบรรณ, ด้านการต้อนรับและนัดหมาย, ด้านการประสานงาน/การติดต่อทางโทรศัพท์ และด้านการสร้างภาพลักษณ์

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ด้วยบทบาทหน้าที่ของเลขานุการผู้บริหารที่เป็นผู้ให้การสนับสนุนผู้บริหารในเรื่องต่าง ๆ ผู้ที่จะมาปฏิบัติหน้าที่จึงต้องเป็นผู้ที่มีความคล่องตัว ทำงานเป็นระบบ สามารถปรับเปลี่ยนงานได้ในทุกสถานการณ์ เพื่อให้สามารถดำเนินการไปได้ด้วยความราบรื่นตรงตามความต้องการและความจำเป็นของงาน สามารถประสานงานกับคนได้ทุกคน ดังนั้นคุณสมบัติของเลขานุการผู้บริหารที่พึงต้องมี คือ ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์สูง เพื่อไม่ให้งานเกิดข้อผิดพลาด ได้มีการให้นิยามคำว่า SECRETARY (เลขานุการ) เป็นคำศัพท์ที่ประกอบไปด้วยตัวอักษรรวมกัน 9 ตัว ซึ่งแต่

ละตัวมีความหมายคือ S (SENSE SENSITIVITY คือ ความมีสามัญสำนึก), E (EFFICIENCY คือ ความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน), C (COURAGE คือ มีความกล้าในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน), R (RESPONSIBILITY คือ มีความรับผิดชอบในการทำงาน), E (ENERGY คือ มีกำลังใจ มีสุขภาพดี และมีสมรรถนะที่ดีในการทำงาน), T (TECHNIC หรือ TECHNIGUE คือ การมีเทคนิค มีศิลปะ และความสามารถในการทำงาน), A (ACTIVE คือ มีความคล่องตัว กระฉับกระเฉง), R (RELIABILITY คือ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจได้) และ Y (YOUTH คือ อยู่ในวัยหนุ่มสาว ที่เหมาะแก่การทำงานและมีความคล่องตัวสูง) (ประภาภรณ์, 2554).

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มีการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับบทบาทและความสำคัญด้านเลขานุการผู้บริหารเป็นจำนวนมากโดยศึกษาเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่อันพึงประสงค์ของเลขานุการ ความสำคัญต่อการดำเนินงาน เช่น การศึกษาของ สิริจิตต์ เดชอมรชัย เกี่ยวกับการศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์และการเตรียมความพร้อมบัณฑิตสาขาวิชาภาษาฝรั่งเศสในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ซึ่งมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานด้านเลขานุการหรือสายงานที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานต่าง ๆ พบว่าคุณลักษณะที่คาดหวังและบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ จะประกอบไปด้วยความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีความรู้รอบตัว มีความรับผิดชอบ และมีความอดทน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าหัวข้อเนื้อหาที่ควรบรรจุไว้ในหลักสูตรบัณฑิตสาขาวิชาภาษาฝรั่งเศสมากที่สุด ได้แก่ การเขียนจดหมายธุรกิจรูปแบบต่าง ๆ การจดบันทึกรายงานการประชุม รองลงมา คือ การสนทนาและจดบันทึกข้อความทางโทรศัพท์ (สิริจิตต์, 2558) ซึ่งจากงานวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของจรูญ

เรื่องสวัสดิ์วงศ์ ที่ศึกษาพบว่า เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเทพา อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา ต้องมีสมรรถนะหลักที่ประกอบไปด้วย ความสามารถดูแลรับผิดชอบรับเข้า – ส่งออกรวมไปถึงการบริหารจัดการ เก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ ค้นหาได้ง่าย ความสามารถในการรวบรวมเอกสารข้อมูลเพื่อเตรียมเขียนรายงาน และร่างเอกสาร ประเภทอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความสามารถในการบันทึกรายงาน ร่างเอกสารต่าง ๆ ในการประชุม ความสามารถในการติดต่อสื่อสารหรือประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์การได้อย่างคล่องแคล่ว (จรรยา, 2554) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี นิกรแสน ได้ศึกษาการพัฒนาชุดอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่มีนายจ้างต้องการโดยพบว่าสมรรถนะสำคัญที่นายจ้างพึงประสงค์มากที่สุด คือ มีความรู้ในวิชาชีพเลขานุการและพัฒนาตนให้ทันเทคโนโลยี (สุมาลี, 2554)

นอกจากการศึกษาที่กล่าวมาข้างต้นยังมีการศึกษาเลขานุการที่ลักษณะงานที่เฉพาะ เช่น การศึกษาสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารของ พรไพโรจน์ เพชรอำไพ ศึกษาาระดับสมรรถนะของเลขานุการและเปรียบเทียบสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า ด้านที่มีความต้องการมากที่สุดคือ ด้านความเป็นผู้นำ และด้านความสามารถและทักษะในการสื่อสาร รองลงมา คือ ด้านการมีจิตมุ่งบริการ ด้านการตัดสินใจ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการประสานสัมพันธ์ (พรไพโรจน์, 2557) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นภัสวรรณ เกียรติวุฒิกัญจน์ และสำเร็จ อ่อนสัมพันธ์ ที่พบว่าสมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง มหาวิทยาลัยมหิดล(วิทยาเขตกาญจนบุรี) โดยสมรรถนะหลักคือด้านการบริหาร และเมื่อพิจารณาเป็นหัวข้อย่อยจะพบว่าระดับมากที่สุด 5 ด้านประกอบไปด้วย บริการที่ดี, การคิดวิเคราะห์, การควบคุมตนเอง, การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม และการมุ่งผลสัมฤทธิ์ รองลงมาคือระดับ

มาก 8 ด้านประกอบไปด้วย ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ, การทำงานเป็นทีม, ความเป็นผู้นำ, การพัฒนาศักยภาพคน, การคิดเชิงกลยุทธ์, การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ, การดำเนินการเชิงรุก และการมีวิสัยทัศน์ นภัสวรรณ, 2555) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลินี อธิมา ที่ได้ทำการศึกษาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเชียงใหม่พบว่าผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ควรมีสมรรถนะหลักในด้าน การปฏิบัติงานสำนักงาน ความสามารถในการติดต่อประสานงาน จิตบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่น (นลินี, 2554)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าสาระสำคัญหลักของการเป็นเลขานุการที่ดีคือ ความสามารถที่ต้องมีทุกด้านนอกจากนั้นอีกด้านที่ควรคำนึงคือ การมีจิตบริการ ซึ่งการบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจ จะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ซึ่งสอดคล้องไปกับ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ที่ได้กล่าวว่า แนวคิดการให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการ ต้องเริ่มจากการมีทัศนคติที่ดีในการบริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการ และถือว่าทุกคนในบริษัทมีความรับผิดชอบร่วมกัน ทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่บกพร่องในการบริการ จะมีผลต่อลูกค้าและเป็นการบ่อนทำลาย ชื่อเสียงของบริษัทในที่สุด โดยอาจกล่าวได้ว่าการบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็น กระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการ (จิตตินันท์, 2544) และสาโรช ไสยสมบัติเกี่ยวกับความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยให้ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการมีปัจจัยสำคัญ ประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ่ง

ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะเกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อให้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด (สาริธ, 2543)

การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในกรณีลักษณะที่มเลขานุกรในสถานศึกษาจะมีรูปแบบคือพบว่าในการศึกษาของตรีเพ็ชร อ่ำเมือง ได้ทำการวิจัยกระบวนการให้บริการของทีมเลขานุกรผู้บริหารและการปฏิบัติงานด้านเลขานุกรของเจ้าหน้าที่งานเลขานุกรกิจและสภาคณาจารย์กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดลในแต่ละด้านพบว่าความพึงพอใจด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ และด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจในการให้บริการ และการประสานงานอยู่ในระดับมาก และในด้านประสิทธิภาพโดยรวมหน่วยเลขานุกรผู้บริหารมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ตรีเพ็ชร, 2561) ซึ่งจะพบว่าคุณลักษณะมีความแตกต่างเมื่อเป็นเลขานุกรในกลุ่มสายงานที่เกี่ยวข้องกับสถานพยาบาลโดยในการศึกษาของพลิชฐา จันทรวงศ์ เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุกรระดับกอง ในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าพบว่า จะมุ่งเน้นคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับ ซื่อสัตย์ สุจริต, มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง, มีมารยาททางสังคม, วางตัวได้อย่างเหมาะสม, มีมนุษยสัมพันธ์ดีสามารถเข้ากับบุคคลได้ทุกระดับ, ตรงต่อเวลา, จัดลำดับความสำคัญของงาน, มีความรู้และความสามารถด้านคอมพิวเตอร์, เก็บรักษาความลับได้ดี, รู้และเข้าใจหลักการทำงานเลขานุกร, สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีอย่างถูกต้องและรวดเร็ว, รายงานข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็ว, ยิ้มแย้มแจ่มใส, เสียสละ อุทิศตน, คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก, เต็มใจทำงานด้านงานบริการ และมีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ทั้งการพูด อ่าน เขียน ได้ดี (พลิชฐา, 2551)

วิธีดำเนินการวิจัย

การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ ร้อยละ 5 หรือ 0.05 ตามสูตร โดยข้อมูลจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ วิทยาเขตพญาไท มีจำนวน 1,177 คน จากฐานข้อมูลงาน ทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2559 จะได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 299 คน แล้ว จึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ตัวอย่างตามที่ต้องการโดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 ชุด จากบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ วิทยาเขตพญาไท โดยขอบเขตของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ต้องเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ วิทยาเขตพญาไท

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (จำนวน)

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

E = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม แบ่งออกเป็น ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งสายงาน แบบ ร้อยละ โดยส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale ได้แก่ ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวัง ในระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยในแต่ละด้านจะอ้างอิงตามภารกิจหลักของเลขานุกร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยเลือกด้านที่มีความสำคัญ และ

มีผลกระทบโดยตรงต่อผู้มารับบริการ ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านงานสารบรรณ, ด้านการต้อนรับและนัดหมาย, ด้านการประสานงาน/การติดต่อทางโทรศัพท์ และด้านการสร้างภาพลักษณ์ ในงานวิจัยนี้ได้รับการขอรับรองจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เลขที่ 2016/032.1912

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ในรูปการแจกแจงความถี่เป็นร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของบุคลากรภายในคณะฯ เกี่ยวกับความพึงพอใจและระดับความคาดหวัง ในระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ทางด้านงานสารบรรณ ด้านการต้อนรับและนัดหมาย ด้านการประสานงาน/การติดต่อทางโทรศัพท์ และด้านการสร้างภาพลักษณ์ และวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของบุคลากรสายสนับสนุนในข้อคำถามปลายเปิด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Mean and Standard deviation) ค่าความถี่ (Frequency) ด้วยโปรแกรม SPSS Version 18 โดยการคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) โดยวิเคราะห์ตามเกณฑ์คือ ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 ระดับความคิดเห็นพึงพอใจและคาดหวังมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 ระดับความคิดเห็นพึงพอใจและคาดหวัง



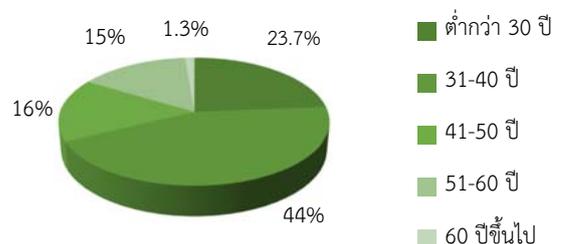
รูปที่ 1 แสดงค่าร้อยละเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

มาก ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 ระดับความคิดเห็นพึงพอใจและคาดหวังมากปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 ระดับความคิดเห็นพึงพอใจและคาดหวังมากน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 ระดับความคิดเห็นพึงพอใจและคาดหวังน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน ประกอบไปด้วยเพศหญิง จำนวน 219 คน (73%) และเพศชาย จำนวน 81 คน (27%) ตามรูปที่ 1 และช่วงอายุของผู้ปฏิบัติงานในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 132 คน (44%) รองลงมาคือ ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 71 คน (23.7%) และช่วง 41 - 50 ปี จำนวน 48 คน (16.0%) ตามลำดับตามรูปที่ 2 ระดับการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดจะศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 170 คน (56.7%) รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 69 คน (23%) พบว่าประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดจะอยู่ในช่วง 10 ปีขึ้นไป จำนวน 130 คน (43.3%) รองลงมา คือ ช่วง 2 – 5 ปี จำนวน 78 คน (26%) ตามตารางที่ 1



รูปที่ 2 แสดงค่าร้อยละอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงค่าร้อยละระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	คน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	69	23.0
ปริญญาตรี	170	56.7
ปริญญาโท	40	13.3
ปริญญาเอก	21	7.0
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน		
0 - 2 ปี	17	5.7
2 - 5 ปี	78	26.0
5 - 10 ปี	75	25.0
10 ปี ขึ้นไป	130	43.3

จากตารางที่ 2 เมื่อทำการวิเคราะห์แยกตามสายงานและสังกัดการปฏิบัติงานภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 268 คน

(89.3%) พบว่าสำนักงานคณบดี ตอบ รองลงมาคือบุคลากรสังกัดภาควิชา จำนวน 57 คน
 แบบสอบถามมากที่สุดจำนวน 97 คน (32.3%) (19%)

ตารางที่ 2 แสดงค่าร้อยละสายงาน และสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

สายงาน	คน	ร้อยละ
สายวิชาการ	32	10.7
สายสนับสนุน	268	89.3
สังกัด		
ภาควิชา	57	19.0
สำนักงานคณบดี	97	32.3
สำนักงานยุทธศาสตร์	39	13.0
สำนักงานการวิจัย	17	5.7
สำนักงานการศึกษา	12	4.0
สำนักงานบริหารความเสี่ยง	1	0.3
สำนักงานการศึกษาและวิชาการ	14	4.7
สำนักงานตรวจสอบภายใน	3	1.0
โรงพยาบาลทันตกรรมคณะทันตแพทยศาสตร์	48	16.0
อื่น ๆ	12	4.0

ข้อมูลพึงพอใจและคาดหวังในแต่ละด้าน

การศึกษาด้านงานสารบรรณ ประกอบไปด้วย ความสามารถรับ-ส่ง เอกสารได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยคำนึงถึงความเร่งด่วน/ความสำคัญของงาน

ทันตามกำหนดเวลา, ความสามารถสืบค้น-ติดตามเอกสาร ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องตามความต้องการ, ความสามารถเขียนหนังสือราชการได้อย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ และการตรวจสอบความถูกต้องของ

เอกสารครบถ้วน สมบูรณ์ พบว่าในแต่ละหัวข้อมีระดับ และความคาดหวังอยู่ในระดับมีความคาดหวังมาก ตามความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามตารางที่ 3 ตารางที่ 4

ตารางที่ 3 สรุปค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานอำนวยการและเลขานุการผู้บริหาร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านงานสารบรรณ

ด้านงานสารบรรณ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	แปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สามารถรับ-ส่ง เอกสารได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยคำนึงถึงความเร่งด่วน/ความสำคัญของงาน ทันตามกำหนดเวลา	9.7	44.0	36.3	8.0	2.0	3.51	0.852	70.2	มีความพึงพอใจมาก
2. สามารถสืบค้น-ติดตามเอกสาร ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องตามความต้องการ	10.0	38.7	39.0	9.7	2.7	3.44	0.896	68.8	มีความพึงพอใจมาก
3. สามารถเขียนหนังสือราชการได้อย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์	12.7	40.3	39.3	5.3	2.3	3.56	0.866	71.2	มีความพึงพอใจมาก
4. มีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารครบถ้วน สมบูรณ์	14.0	40.3	36.0	7.0	2.7	3.56	0.911	71.2	มีความพึงพอใจมาก
รวม						3.52	0.786	70.3	มีความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4 สรุปค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานอำนวยการและเลขานุการผู้บริหาร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านงานสารบรรณ

ด้านงานสารบรรณ	ระดับความคาดหวัง					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	แปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สามารถรับ-ส่ง เอกสารได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยคำนึงถึงความเร่งด่วน/ความสำคัญของงาน ทันตามกำหนดเวลา	57.0	30.7	11.0	0.3	1.0	4.42	0.779	88.4	มีความคาดหวังมาก
2. สามารถสืบค้น-ติดตามเอกสาร ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องตามความต้องการ	55.0	33.7	10.0	0	1.3	4.41	0.777	88.2	มีความคาดหวังมาก

ด้านงานสารบรรณ	ระดับความคาดหวัง					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	แปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
3. สามารถเขียนหนังสือราชการได้อย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์	55.7	32.3	10.7	0.3	1.0	4.41	0.773	88.2	มีความคาดหวังมาก
4. มีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารครบถ้วน สมบูรณ์	58.0	30.7	9.7	0.7	1.0	4.44	0.776	88.8	มีความคาดหวังมาก
รวม						4.42	0.734	88.44	มีความคาดหวังมาก

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกพึงพอใจมากในทุกรายข้อ โดยรายข้อที่ได้ค่าเฉลี่ย 2 ลำดับแรก คือ ความสามารถเขียนหนังสือราชการได้อย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ รองลงมาคือรายข้อมีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารครบถ้วน สมบูรณ์ เนื่องจากงานของเลขานุการส่วนใหญ่จะเป็นทางด้านกรเขียน และตรวจสอบเอกสารได้อย่างครบถูกต้อง และรายข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือรายข้อความสามารถสืบค้น-ติดตามเอกสาร ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องตามความต้องการ

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากในทุกรายข้อ โดยรายข้อที่ได้ค่าเฉลี่ย 2 ลำดับแรก มีการตรวจสอบความถูกต้อง

ของเอกสารครบถ้วน สมบูรณ์ รองลงมาสามารถรับ-ส่งเอกสารได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยคำนึงถึงความเร่งด่วน/ความสำคัญของงาน ทันตามกำหนดเวลา

การศึกษาด้านการต้อนรับและนัดหมาย

ประกอบไปด้วย การเตรียมความพร้อมของข้อมูลสำหรับกิจกรรม/การนัดหมาย, ประสานงานจัดการนัดหมายได้อย่างถูกต้องแม่นยำ, มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น ในการให้บริการ และอำนวยความสะดวก และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมพบว่าในแต่ละรายข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากตามตารางที่ 5 และความคาดหวังอยู่ในระดับมีความคาดหวังมากตามตารางที่ 6

ตารางที่ 5 สรุปค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการปฏิบัติงาน ของหน่วยอำนวยความสะดวกและเลขานุการผู้บริหาร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านการต้อนรับและนัดหมาย

ด้านการต้อนรับและนัดหมาย	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	แปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีการเตรียมความพร้อมของข้อมูลสำหรับกิจกรรม/การนัดหมาย	14.0	45.0	31.7	7.0	2.3	3.61	0.894	72.2	มีความพึงพอใจมาก

ด้านการต้อนรับและนัดหมาย	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	แปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
2. ประสานงานจัดการนัดหมายได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	14.7	41.7	36.3	5.0	2.3	3.61	0.879	72.2	มีความพึงพอใจมาก
3. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ	17.3	38.7	35.0	5.7	3.3	3.61	0.949	72.2	มีความพึงพอใจมาก
4. อำนวยความสะดวกและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	13.3	36.3	40.0	7.3	3.0	3.50	0.920	70.0	มีความพึงพอใจมาก
รวม						3.58	0.85	71.7	มีความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 6 สรุปค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการปฏิบัติงาน ของหน่วยอำนวยความสะดวกและเลขานุการผู้บริหาร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านการต้อนรับและนัดหมาย

ด้านการต้อนรับและนัดหมาย	ระดับความคาดหวัง					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	แปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีการเตรียมความพร้อมของข้อมูล สำหรับกิจกรรม/การนัดหมาย	57.0	33.0	8.7	0.3	1.0	4.45	0.750	89.0	มีความคาดหวังมาก
2. ประสานงานจัดการนัดหมายได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	59.0	30.3	9.0	0.7	1.0	4.46	0.768	89.2	มีความคาดหวังมาก
3. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ	59.0	28.7	10.7	0.7	1.0	4.44	0.789	88.8	มีความคาดหวังมาก
4. อำนวยความสะดวกและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	59.0	28.7	11.0	0.3	1.0	4.44	0.780	88.8	มีความคาดหวังมาก
รวม						4.45	0.73	88.9	มีความคาดหวังมาก

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกพึงพอใจมากในทุกๆ ข้อ โดยข้อที่ได้ค่าเฉลี่ย 2 ลำดับแรกมีการเตรียมความพร้อมของข้อมูล รองลงมาประสานงานจัดการนัดหมาย ส่วน

รายชื่อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อำนวยความสะดวกและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากในทุกรายชื่อ โดยรายชื่อที่ได้ค่าเฉลี่ย 2 ลำดับแรกประสานงานจัดการนัดหมายได้อย่างถูกต้องแม่นยำ รองลงมาได้มีการเตรียมความพร้อมของข้อมูล สำหรับกิจกรรม/การนัดหมาย ส่วนรายชื่อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ รายชื่อมีความเอาใจใส่กระตือรือร้น ในการให้บริการ

การศึกษาด้านการประสานงาน/การติดต่อทางโทรศัพท์ ประกอบไปด้วย มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ สามารถถ่ายทอดข้อมูลและสื่อสารไปยังหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกได้อย่างถูกต้องและชัดเจน, สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ตามระเบียบขั้นตอน แก่ผู้ติดต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการติดต่อประสานงานที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลสูงสุด

ตารางที่ 7 สรุปค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการปฏิบัติงาน ของหน่วยอำนวยการและเลขานุการผู้บริหาร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านการประสานงาน/การติดต่อทางโทรศัพท์

ด้านการประสานงาน/การติดต่อทางโทรศัพท์	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	แปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ สามารถถ่ายทอดข้อมูลและสื่อสารไปยังหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	12.7	43.0	36.0	6.0	2.3	3.58	0.872	71.6	มีความพึงพอใจมาก
2. สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ตามระเบียบขั้นตอน แก่ผู้ติดต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ	15.7	37.7	37.3	5.7	3.7	3.56	0.947	71.2	มีความพึงพอใจมาก
3. มีการติดต่อประสานงานที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลสูงสุด	13.0	43.0	34.7	6.7	2.7	3.57	0.895	71.4	มีความพึงพอใจมาก
รวม						3.57	0.847	71.4	มีความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 8 สรุปค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการปฏิบัติงาน ของหน่วยอำนวยการและเลขานุการผู้บริหาร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านการประสานงาน/การติดต่อทางโทรศัพท์

ด้านการประสานงาน/การติดต่อทางโทรศัพท์	ระดับความคาดหวัง					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	แปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ สามารถถ่ายทอดข้อมูลและสื่อสารไปยัง	57.0	30.7	10.7	1.0	0.7	4.42	0.774	88.4	มีความคาดหวังมาก

ด้านการประสานงาน/การติดต่อทาง โทรศัพท์	ระดับความคาดหวัง					คะแนน เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	แปล ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกได้อย่าง ถูกต้องและชัดเจน									
2. สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ตามระเบียบขั้นตอน แก่ผู้ติดต่อได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	56.0	30.3	12.0	0.7	1.0	4.40	0.801	88.0	มีความ คาดหวังมาก
3. มีการติดต่อประสานงานที่ทำให้เกิด ประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลสูงสุด	58.3	30.7	9.3	0.7	1.0	4.45	0.772	89.0	มีความ คาดหวังมาก
รวม						4.42	0.754	88.4	มีความ คาดหวัง มาก

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความรู้สึกพึงพอใจมากในทุกข้อย่อย โดยรายข้อที่ได้ค่าเฉลี่ย 2 ลำดับแรกมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ สามารถถ่ายทอดข้อมูลและสื่อสารไปยังหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกได้อย่างถูกต้องและชัดเจน รองลงมา มีการติดต่อประสานงานที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลสูงสุด ส่วนข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ตามระเบียบขั้นตอน แก่ผู้ติดต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากในทุกข้อย่อย โดยข้อที่ได้ค่าเฉลี่ย 2 ลำดับแรกมีการติดต่อประสานงานที่ทำให้

เกิดประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลสูงสุด รองลงมา มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ สามารถถ่ายทอดข้อมูลและสื่อสารไปยังหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ส่วนรายข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ตามระเบียบขั้นตอน แก่ผู้ติดต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการสร้างภาพลักษณ์ ประกอบไปด้วย การแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ, มีกิจกรรมรยาสุขภาพ นอบน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส, มีบุคลิกภาพและการวางตัวน่าเชื่อถือ, การจัดการสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม และสามารถสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่เหมาะสมถูกต้องตามกาลเทศะ

ตารางที่ 9 สรุปค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ
 ผู้ใช้บริการต่อการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานราชการและเลขาธิการผู้บริหาร คณะทันต
 แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านการสร้างภาพลักษณ์

ด้านการสร้างภาพลักษณ์	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	แปล ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. การแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับ กาลเทศะ	23.0	42.0	27.0	6.3	1.7	3.78	0.927	75.6	มีความพึง พอใจมาก
2. มีกิริยามารยาทสุภาพ นอบน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส	21.7	38.3	27.0	8.3	4.7	3.64	1.056	72.8	มีความพึง พอใจมาก
3. มีบุคลิกภาพและการวางตัว น่าเชื่อถือ	18.3	43.3	26.7	7.7	4.0	3.64	0.996	72.8	มีความพึง พอใจมาก
4. การจัดการสถานที่ให้บริการมี ความเหมาะสม	15.3	48.0	30.0	4.0	2.3	3.70	0.860	74.0	มีความพึง พอใจมาก
5. สามารถสื่อสารด้วยถ้อยคำและ น้ำเสียงที่เหมาะสมถูกต้องตาม กาลเทศะ	17.3	41.0	30.7	8.0	3.0	3.62	0.962	72.4	มีความพึง พอใจมาก
รวม						3.68	0.86	73.5	มีความพึง พอใจมาก

ตารางที่ 10 สรุปค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของ
 ผู้ใช้บริการต่อการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานราชการและเลขาธิการผู้บริหาร คณะทันต
 แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านการสร้างภาพลักษณ์

ด้านการสร้างภาพลักษณ์	ระดับความคาดหวัง					คะแนน เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	แปล ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. การแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับ กาลเทศะ	60.7	27.3	10.0	0.7	1.0	4.46	0.782	89.2	มีความ คาดหวังมาก
2. มีกิริยามารยาทสุภาพ นอบน้อม ยิ้ม แย้มแจ่มใส	62.7	26.0	9.0	1.3	1.0	4.48	0.795	89.6	มีความ คาดหวังมาก
3. มีบุคลิกภาพและการวางตัวน่าเชื่อถือ	62.0	25.3	10.7	0.7	1.3	4.46	0.815	89.2	มีความ คาดหวังมาก
4. การจัดการสถานที่ให้บริการมีความ เหมาะสม	59.0	29.0	10.3	0.7	1.0	4.44	0.785	88.8	มีความ คาดหวังมาก

ด้านการสร้างภาพลักษณ์	ระดับความคาดหวัง					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	แปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
5. สามารถสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่เหมาะสมถูกต้องตามกาลเทศะ	64.3	24.3	9.0	1.3	1.0	4.50	0.795	90.0	มีความคาดหวังมาก
รวม						4.47	0.753	89.4	มีความคาดหวังมาก

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกพึงพอใจมากในทุกข้อมติ โดยรายข้อที่ได้ค่าเฉลี่ย 2 ลำดับแรกการแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ รองลงมาการจัดการสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม ส่วนรายข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสามารถสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่เหมาะสมถูกต้องตามกาลเทศะ

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยทัศนคติและความคาดหวังของบุคลากรภายในคณะต่อการปฏิบัติงานของหน่วยอำนวยการและเลขานุการผู้บริหาร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 300 คน แบ่งการสรุปและอภิปรายผลเป็น 2 ตอน ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า สัดส่วนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงสัดส่วน 3 : 1 และอายุเฉลี่ยที่มาใช้บริการมากที่สุดคือช่วง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ในสัดส่วนเกือบครึ่งหนึ่งของกลุ่มประชากรและอายุงานที่มาใช้บริการจะเป็นอายุงานระดับ 10 ปีขึ้นไปในสัดส่วนเกือบครึ่งหนึ่งของกลุ่มประชากรเช่นเดียวกัน โดยพบว่าความพึงพอใจทั้ง 4 ด้านเฉลี่ยอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ในขณะที่ความคาดหวังส่วนใหญ่จะเฉลี่ยในระดับ ความคาดหวังมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้มาใช้บริการยังมีความต้องการในการรับบริการที่สูงมาก อาจด้วยความคาดหวังใน

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากในทุกข้อมติ โดยรายข้อที่ได้ค่าเฉลี่ย 2 ลำดับแรก มีกิจกรรมการออกกำลังกาย นอบน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมาการแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ ส่วนข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดการจัดการสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม

บทบาทหน้าที่ของเลขานุการที่สูง และมีความเฉพาะต้องอาศัยความสามารถรอบด้าน

2. จากการวิเคราะห์ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และความคาดหวังอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะพบว่า

ด้านงานสารบรรณ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมาก อันเนื่องมาจากเลขานุการสามารถจัดการงานเอกสารได้ถูกต้องแม่นยำรวดเร็ว สามารถเขียนหนังสือราชการได้ พร้อมทั้งมีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารครบถ้วน สมบูรณ์ ก่อนการส่งงาน งานสารบรรณเป็นหนึ่งในงานพื้นฐานหลักของเลขานุการที่ควรทราบ ขณะเดียวกันผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในงานด้านสารบรรณในระดับมากเช่นเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจากงานด้านเอกสารจะมีความเกี่ยวข้องกับงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามจึงมีความคาดหวังว่างานสามารถดำเนินการได้เสร็จสมบูรณ์เรียบร้อย สอดคล้องไปกับ

ผลการวิจัยของศิริจิตต์ เดชอมรชัยที่ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์และการเตรียมความพร้อมบัณฑิตสาขาวิชาภาษาฝรั่งเศสในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรบรรจุการเรียนจดหมายธุรกิจรูปแบบต่าง ๆ การจัดบันทึกรายงานการประชุม และสอดคล้องไปกับผลงานวิจัยของจรูญ เรืองสวัสดิ์วงศ์ ศึกษาพบว่าเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเทพา อำเภเทพา จังหวัดสงขลา ต้องมีสมรรถนะหลักที่เลขานุการต้องมีความสามารถดูแลรับผิดชอบเอกสารรับเข้า-ส่งออก รวมไปถึงการจัดการเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ ค้นหาได้ง่าย

ด้านการต้อนรับและนัดหมาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมาก และขณะเดียวกันผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในงานด้านการต้อนรับและนัดหมาย ในระดับมากเช่นเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการต้อนรับและนัดหมายเป็นด้านหน้าของผู้บริหาร สอดคล้องไปกับงานวิจัยของ นลินี อธิมา ที่ได้ทำการศึกษาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการเชียงใหม่ พบว่าผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารควรมีสมรรถนะหลักในด้านการปฏิบัติงานสำนักงาน ความสามารถในการติดต่อประสานงาน จิตบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่น

ด้านการประสานงาน/การติดต่อทางโทรศัพท์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมาก และขณะเดียวกันผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในงานด้านการประสานงาน/การติดต่อทางโทรศัพท์ ในระดับมากเช่นเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เลขานุการมีทักษะในการสื่อสารสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างราบรื่น อีกทั้งเลขานุการสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องไปกับงานวิจัยของ นลินี อธิมา ที่ได้ทำการศึกษาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ควรมีสมรรถนะหลักในด้าน การปฏิบัติงานสำนักงาน ความสามารถในการติดต่อ

ประสานงาน จิตบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่นและการศึกษาสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารของพรไพโรสน เพชรอำไพ ศึกษาระดับสมรรถนะของเลขานุการและเปรียบเทียบสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า ด้านที่มีความต้องการมากเช่นเดียวกัน คือ ด้านความเป็นผู้นำ และด้านความสามารถและทักษะในการสื่อสาร

ด้านการสร้างภาพลักษณ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมาก และขณะเดียวกันผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในงานด้านการสร้างภาพลักษณ์ ในระดับมากเช่นเดียวกัน ทั้งนี้เพราะว่าเลขานุการที่ดึนั้นเปรียบเสมือนกระจกสะท้อนไปยังคนที่เป็นผู้บังคับบัญชา ที่สำคัญเลขานุการต้องสามารถทำให้เกิดความรู้สึกเป็นมิตรโดยให้ความสำคัญกับทุก ๆ คน ที่มาติดต่อ ซึ่งสอดคล้องไปกับจิตตินันท์ เดชะคุปต์ที่กล่าวว่า แนวคิดการให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการ ต้องเริ่มจากการมีทัศนคติที่ดีในการบริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการและถือว่าทุกคนในบริษัทมีความรับผิดชอบร่วมกัน ทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่ บกพร่องในการบริการ จะมีผลต่อลูกค้าและเป็นการบ่อนทำลาย ชื่อเสียงของบริษัทในที่สุด และการศึกษาของตรีเพ็ชร อ่ำเมือง ได้ทำการศึกษากระบวนการให้บริการของทีมเลขานุการผู้บริหารและการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของเจ้าหน้าที่งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดลในแต่ละด้านพบว่าความพึงพอใจด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ และด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจในการให้บริการ และการประสานงานอยู่ในระดับมาก

จากการวิจัยพบว่าความพึงพอใจหรือทัศนคติ และความคาดหวังของบุคลากรภายในคณะต่อการปฏิบัติงานของหน่วยอำนวยการและเลขานุการผู้บริหาร

มีความสอดคล้องกันโดยมีการแปรผันตรงในแต่ละด้าน ทำให้ทราบถึงความรู้สึกของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะทันตแพทยศาสตร์ที่มีต่อหน่วยอำนาจและการเลขานุการผู้บริหารในด้านต่าง ๆ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงหน่วยงานและการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้งานมีความเป็นระบบ นอกจากการใช้เพื่อการปรับปรุงภายในหน่วยงานแล้วการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจะส่งผลทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงภายหลังจากได้รับคำแนะนำ ซึ่งจะเป็นการสร้าง ความพึงพอใจ และสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กรให้เพิ่มมากขึ้น และส่งผลไปถึงสุขภาพจิตในการทำงานในองค์กรที่ดีขึ้นตามไปด้วย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย คือ ทำให้ทราบถึงทัศนคติและความคาดหวังของบุคลากรภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีต่อภารกิจของหน่วยอำนาจและการเลขานุการผู้บริหาร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีความสำคัญเนื่องจากการประสานงานกันระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินการหรือกิจกรรมของงานเป็นไปอย่างถูกต้องและสัมฤทธิ์ผลโดยข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาของหน่วยอำนาจและการเลขานุการผู้บริหาร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาทัศนคติและความคาดหวังเบื้องต้นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ วิทยาเขตพญาไท มหาวิทยาลัยมหิดล ณ ช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น โดยควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อดูการเปลี่ยนแปลงหรือแนวโน้มที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับข้อมูลของผู้มาใช้บริการว่ามีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด และนอกจากนั้นควรมีการศึกษาทัศนคติและความคาดหวังจากหน่วยงาน

ภายนอกคณะฯ หรือบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม มหัจกรีสิรินธรที่มีการใช้บริการเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในแต่ละพื้นที่การปฏิบัติงาน และเพื่อให้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์

นอกจากนั้นควรศึกษาถึงสมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารซึ่งอาจมีความเฉพาะตามแต่บริบทขององค์กรเพื่อจะได้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นไป

เอกสารอ้างอิง

- จรรยา เรืองสวัสดิ์วงศ์. (2554). สมรรถนะการทำงานของเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเทพา อำเภอเทพาจังหวัดสงขลา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2544). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ตรีเพ็ชร์ อ่ำเมือง. (2561). วิจัยกระบวนการให้บริการของทีมเลขานุการผู้บริหาร (R2R: Routine to Research). เข้าถึงเมื่อวันที่ 19 กันยายน 2561, จาก www.op.mahidol.ac.th
- นภัสวรรณ เกียรติวุฒิกัญจน์ และสำเริง อ่อนสัมพันธ์. (2555). สมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง มหาวิทยาลัยมหิดลวิทยาเขตกาญจนบุรี. วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2(1), 90 – 99.
- นลินี อธิมา. (2554). สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)
- ประภาภรณ์ พันสพรประสิทธิ์. (2554). Smart Secretary เลขานุการยุคใหม่กับบทบาท

- ผู้ช่วยผู้บริหาร. ใน เอกสารประกอบการ
สัมมนา. กรุงเทพฯ: บริษัทไฮโพ เทรนนิง
แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด.
พรไพโรสน เพชรอำไพ. (2557). สมรรถนะของ
เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวน
ดุสิต สู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้. *SDU
Res. J*, 10(2), 41-53.
พลิชฐา จันทรวงศ์. (2551). คุณลักษณะที่พึงประสงค์
ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระ
มงกุฎเกล้า. (ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
สาโรช ไสยสมบัติ. (2543). ความพึงพอใจในการทำงาน
ของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรม
สามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. (ปริญญาโท
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
สิริจิตต์ เดชอมรชัย. (2558). คุณลักษณะที่พึงประสงค์
และการเตรียมความพร้อมบัณฑิตสาขาวิชา
ภาษาฝรั่งเศส สำหรับงานด้านเลขานุการ.
วารสารสมาคมครูภาษาฝรั่งเศสแห่งประเทศไทย
ในพระราชูปถัมภ์ฯ, 129(1), 68-80
สุมาลี นิกรแสน. (2554). การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อ
พัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้าง
ต้องการ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระ
นครเหนือ).