

ประสิทธิภาพของการให้บริการงานธุรการ สถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
Effectiveness of Administrative Services, Department of Community Medicine
and Family Medicine, Faculty of Medicine, Thammasat University

อัญรัตน์ ศรีวิจารณ์^{1*} อัญชลี บุสาคกร¹ น้ำผึ้ง คงตัน¹ และ จุฑารัตน์ ลักษณะมีกุลวิทย์¹
Unyart Sriwijan^{1*}, Anchlee Busakorn¹, Numphueng Kongton¹ and Jutharat Lucksmikulvit¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการงานธุรการ สถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการให้บริการ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของการให้บริการงานธุรการของสถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาแพทย์ นักศึกษาปริญญาเอก แพทย์ประจำบ้าน แพทย์ใช้ทุน และบุคคลภายนอก จำนวนรวม 290 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเที่ยงตรง 0.94 และความเชื่อมั่น ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบัท 0.83 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการงานธุรการ สถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน ($\bar{X} = 4.61$ S.D = 0.50) และเมื่อพิจารณาระดับประสิทธิภาพในแต่ละด้านสรุปจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ด้านที่มีประสิทธิภาพมากเป็นลำดับแรกคือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$ S.D = 0.48) รองลงมา ได้แก่ด้านผลให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$ S.D = 0.57) ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$ S.D = 0.57) และลำดับสุดท้ายด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.56$ S.D = 0.54)

สำหรับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข ยังขาดการบริการที่เป็นระบบออนไลน์ การติดตามงานของคณะยังมีความล่าช้า ยังขาดอุปกรณ์สำหรับให้นักศึกษายืม แนวทางการแก้ไข ควรเพิ่มอุปกรณ์ให้นักศึกษายืมสำหรับนำไปดำเนินโครงการมากขึ้น

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ; การให้บริการ; งานธุรการ

^{1*} คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

^{1*} Faculty of medicine, Thammasat University

* Corresponding Author: e-mail: unyarta2519@gmail.com

Abstract

This study aims to: (1) evaluate the effectiveness of administrative services at the Department of Community Medicine and Family Medicine, Faculty of Medicine, Thammasat University, across four dimensions—service provision, administrative personnel, facility accessibility, and service outcomes; and (2) explore perceptions and suggestions regarding administrative services. The study enrolled 290 participants, including medical students, resident physicians, doctoral candidates, medical interns, and external stakeholders. A questionnaire was the primary research instrument, demonstrating a validity index 0.94 and a Cronbach's alpha coefficient 0.83. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The findings revealed that the overall effectiveness of administrative services was rated at the highest level across all four dimensions (\bar{x} = 4.61, S.D. = 0.50). When ranking effectiveness by dimension, administrative personnel exhibited the highest effectiveness (\bar{x} = 4.68, S.D. = 0.48), followed by service outcomes (\bar{x} = 4.61, S.D. = 0.57), service provision (\bar{x} = 4.58, S.D. = 0.57), and facility accessibility (\bar{x} = 4.56, S.D. = 0.54).

Key challenges identified include the absence of an online service platform, delays in task tracking, and a lack of equipment for student use. The author recommended providing additional equipment to support student projects effectively.

Keywords: Performance; Effectiveness; Administrative Duties

หลักการและเหตุผล

การให้บริการเป็นงานที่มีความสำคัญมากสำหรับหน่วยงาน องค์กร ที่มีหน้าที่ให้บริการ โดยการให้บริการที่ดีมีประสิทธิภาพจะทำให้ผู้มารับบริการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการหรือเกินความคาดหวัง ซึ่งเมื่อหน่วยงาน องค์กร มีการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพแล้ว จะส่งผลต่อหน่วยงาน องค์กร นั้น ๆ เช่น ด้านภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ ชื่อเสียงขององค์กร ผู้ให้บริการได้รับคำชื่นชม ความประทับใจ ความภาคภูมิใจ ฯลฯ โดยการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพจะมีลักษณะสำคัญ คือ 1) ประหยัด 2) เสร็จทันตามกำหนดเวลา และ 3) มีคุณภาพ (สุภาพร หาชัยภูมิ, 2562)

การให้บริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การดำเนินการตามขั้นตอนและเทคนิควิธีที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์ตรงตามความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการนี้ช่วยสร้างความชัดเจนและเป็นระเบียบในการให้บริการ ทำ

ให้ผู้รับบริการสามารถรับบริการได้อย่างราบรื่น 2) พฤติกรรมการบริการ หมายถึง การแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง และการพูดจาที่สุภาพและนุ่มนวล พฤติกรรมที่ดีเยี่ยมสร้างความสุขและความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การแต่งกายที่เรียบร้อย สีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และการใช้ถ้อยคำที่สุภาพ พฤติกรรมเหล่านี้มีส่วนสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร (ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง, ม.ป.ป.)

สถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีภารกิจในการดำเนินงาน ด้านจัดการเรียนการสอน ด้านการบริการ และด้านบริหารจัดการ บุคคลที่มาติดต่อมีทั้ง อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาเอก แพทย์ ประจำบ้าน และแพทย์ ใช้ทุน อีกทั้ง บุคคลภายนอก หน่วยธุรกิจ สถานเวชศาสตร์ชุมชน และเวชศาสตร์ครอบครัว คณะแพทยศาสตร์ ทำหน้าที่ให้บริการ ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา อำนวยความสะดวก และการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทั้ง ภายในและภายนอก เช่น อาจารย์ นักศึกษา เจ้าหน้าที่

และบุคคลภายนอก ที่มาติดต่อขอรับบริการและความร่วมมือในด้านต่าง ๆ เนื่องจากการให้บริการของหน่วยธุรกิจ มีความหลากหลายและให้บริการกับหลายกลุ่ม ทำให้การให้บริการในบางครั้งมีกรณีที่ไม่สามารถให้บริการได้ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการแจ้งมา ซึ่งควรมีการชี้แจงให้ผู้มารับบริการทราบและเข้าใจถึงเหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการได้ครบถ้วน

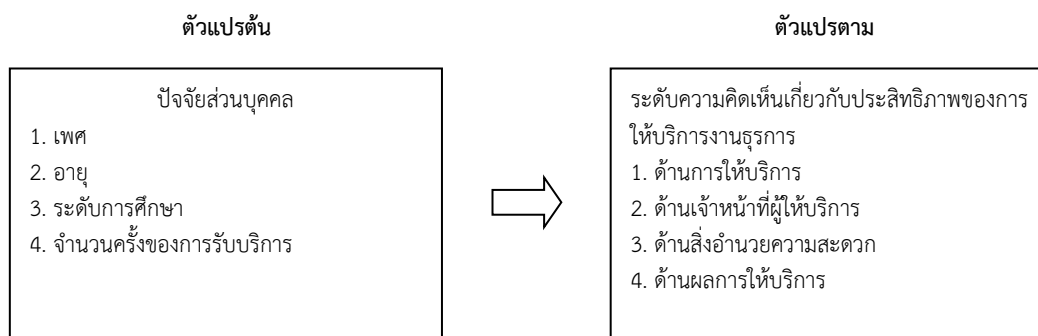
การทำงานและการให้บริการของหน่วยธุรกิจ สถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว คณะแพทยศาสตร์ ที่ผ่านมา เมื่อสิ้นสุดปีการศึกษาจะมีการขอให้อาจารย์ นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ประเมินสิ่งสนับสนุน ดังในปีการศึกษา 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ผลการประเมินได้ 3.76 คะแนน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัญหา สาเหตุ และประสิทธิภาพของการให้บริการธุรกิจ สถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว คณะแพทยศาสตร์ เพื่อให้ได้นำมาวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการงานธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการงานธุรกิจ สถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของการให้บริการงานธุรกิจของสถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้รวบรวมและประมวลตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และมีผลต่อการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพของการให้บริการ และนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังรูปที่ 1 ดังนี้



รูปที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร ประชากรที่ศึกษา ประกอบด้วย

1. อาจารย์ของสถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว จำนวน 17 คน
2. นักศึกษาแพทย์ ชั้นปีที่ 2 ถึงชั้นปีที่ 6 ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2565 จำนวน 952 คน
3. นักศึกษาปริญญาเอก ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2565 จำนวน 12 คน
4. แพทย์ประจำบ้าน ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2565 จำนวน 10 คน
5. แพทย์ใช้ทุน (ที่ปฏิบัติงาน 1 มิถุนายน 2565) จำนวน 42 คน

6. บุคคลภายนอกที่มาติดต่อใช้บริการงานธุรกิจ จำนวน 20 คน (ข้อมูลประมาณการโดยเฉลี่ยจากผู้เข้ามาใช้บริการเพื่อติดต่อราชการตลอดปีการศึกษา 2565) รวมประชากรทั้งหมด จำนวน 1,053 คน

กลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (ดวงใจ ทวีปะ, 2565) ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
 N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม
 ตัวอย่างที่ยอมรับได้

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 290 คน
 กระจายตามสัดส่วนดังนี้

แทนค่าสูตร
$$n = \frac{1,053}{1+[1,053 \times (0.05)^2]} = 290 \text{ คน}$$

กลุ่ม	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. อาจารย์ของสถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว	17	5
2. นักศึกษาแพทย์ ชั้นปีที่ 2 ถึงชั้นปีที่ 6	952	262
3. นักศึกษาปริญญาเอก	12	3
4. แพทย์ประจำบ้าน	10	3
5. แพทย์ใช้ทุน	42	12
6. บุคคลภายนอก	20	5
รวม	1,050	290

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น เรื่องประสิทธิภาพการให้บริการงานธุรการ สถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งในการรับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการให้บริการงานธุรการสถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว คณะแพทยศาสตร์

ตอนที่ 3 ข้อมูลข้อคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะการให้บริการงานธุรการสถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การสร้างเครื่องมือ

สำหรับการสร้างเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากงานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
2. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งในการรับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการให้บริการงานธุรการ สถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยจำแนก เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการ โดยกำหนดระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง การให้บริการมีประสิทธิภาพมากที่สุด
- 4 หมายถึง การให้บริการมีประสิทธิภาพมาก
- 3 หมายถึง การให้บริการมีประสิทธิภาพปานกลาง
- 2 หมายถึง การให้บริการมีประสิทธิภาพน้อย
- 1 หมายถึง การให้บริการมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

การแปลความหมายคะแนน (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538)

คะแนน 4.50-5.00 หมายถึง มีประสิทธิภาพมากที่สุด

คะแนน 3.50-4.49 หมายถึง มีประสิทธิภาพมาก

คะแนน 2.50-3.49 หมายถึง มีประสิทธิภาพปานกลาง

คะแนน 1.50-2.49 หมายถึง มีประสิทธิภาพน้อย

คะแนน 1.00-1.49 หมายถึง มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

คะแนน 0.50-0.99 หมายถึง มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อมูลข้อคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะการให้บริการงานธุรการ สถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม และก่อนนำไปใช้ ได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเพื่อให้มั่นใจว่ามีคุณภาพ ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาโดยการตรวจสอบโครงสร้างของแบบสอบถาม ว่าสามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์และมีความตรงของเนื้อหาและภาษา ผลการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ แบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) เท่ากับ 0.94 ซึ่งค่า IOC ที่ยอมรับได้มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (ผ่องศรี

วาณิชย์ศุภวงศ์, 2546) ดังนั้น แบบสอบถามฉบับนี้ ถือว่ามีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาที่สูง

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด และนำมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.83 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ (ผ่องศรี วาณิชย์ศุภวงศ์, 2546) (ดังตารางที่ 1) ดังนั้น แบบสอบถามฉบับนี้ ถือว่ามีค่าเชื่อมั่น

ตารางที่ 1 ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย

ประสิทธิภาพของการให้บริการงานธุรการ	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha Coefficient
1. ด้านการให้บริการ	5	0.87
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	7	0.90
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	0.87
4. ด้านผลการให้บริการ	3	0.67
เครื่องมือทั้งฉบับ	20	0.83

จากตารางที่ 1 ค่าเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยทั้งฉบับ 0.83 ส่วนความเชื่อมั่นด้านการให้บริการ 0.87 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 0.90 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 0.87 ด้านผลการให้บริการ 0.67 เป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพและสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ติดประกาศขอความร่วมมือจากอาจารย์ นักศึกษา แพทย์ใช้ทุน แพทย์ประจำบ้าน และ บุคคลภายนอกที่เข้ารับบริการ ณ สถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว โดยให้ผู้เข้าร่วมตัดสินใจด้วยตนเองโดยสมัครใจ

2. ผู้ที่ประสงค์เข้าร่วมการวิจัยสามารถสแกน QR Code ที่ติดประกาศ ณ บริเวณหน้าสำนักงาน ตอบแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งสามารถตอบผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยใช้เวลาประมาณ 5 นาที

3. ในกรณีที่ ผู้เข้าร่วมไม่มีอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือสำหรับตอบแบบสอบถามออนไลน์ จะมี

การจัดเตรียมแบบสอบถามฉบับพิมพ์ให้กรอกข้อมูลแทน

4. ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถามที่ได้รับ ก่อนนำไปดำเนินการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำผลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งในการรับบริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2. นำผลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพของการให้บริการ งานธุรการ สถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยจำแนกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านผลการให้บริการ โดยนำแต่ละด้าน มาหาค่าเฉลี่ย และส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน จัดลำดับระดับความคิดเห็น แล้ว
นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

3. นำผลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 3
วิเคราะห์และเสนอความเรียง

จริยธรรมการวิจัย

ผู้วิจัยได้เสนอขอรับการพิจารณารับรอง
จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สาขาแพทยศาสตร์ โดย

ได้รับการพิจารณารับรอง หนังสือรับรองเลขที่
095/2566 รหัสโครงการวิจัย MTU-EC-CF-1-012/66
รับรองวันที่ 29 มีนาคม 2566

ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ
แบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา
และจำนวนครั้งในการรับบริการ

ตารางที่ 2 แสดงผลจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (n=290)	ร้อยละ	ลำดับ
ชาย	133	45.9	2
หญิง	157	54.1	1
รวม	290	100	

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศชาย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 และเป็นเพศหญิง 157 คน
คิดเป็นร้อยละ 54.1

ตารางที่ 3 แสดงผลจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (n=290)	ร้อยละ	ลำดับ
20-30 ปี	233	80.3	1
31-40 ปี	42	14.5	2
41-50 ปี	12	4.1	3
51 ปีขึ้นไป	3	1.0	4
รวม	290	100	

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ มีอายุ 20-30 ปี ซึ่งมีจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 80.3 รองลงมาอายุ 31-40 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และน้อยที่สุดอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิด
เป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 4 แสดงผลจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (n=290)	ร้อยละ	ลำดับ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	114	39.3	2
ปริญญาตรี	144	49.7	1
ปริญญาโท	11	3.8	4
ปริญญาเอก	21	7.2	3
รวม	290	100	

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่
ระดับปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 รองลงมาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 114 คน
คิดเป็นร้อยละ 39.3 ปริญญาเอก จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 และระดับปริญญาโท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตารางที่ 5 แสดงผลจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งในการรับบริการ

จำนวนครั้งในการรับบริการ	จำนวน (n=290)	ร้อยละ	ลำดับ
ทุกวัน	5	1.7	3
สัปดาห์ละ 4-6 วัน	6	2.1	2
สัปดาห์ละ 1-3 วัน	277	95.5	1
ไม่เคยรับบริการ	2	0.7	4
รวม	290	100	

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับบริการสัปดาห์ละ 1-3 วัน มากที่สุด ซึ่งมีจำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 95.5 รองลงมารับบริการสัปดาห์ละ 4-6 วัน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 และน้อยที่สุดมีการรับบริการทุกวัน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

ตอนที่ 2 ผลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการให้บริการ งานธุรการ สถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานธุรการ สถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว ในแต่ละด้าน

ประสิทธิภาพรายด้าน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านการให้บริการ	4.58	0.57	มากที่สุด	3
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.68	0.48	มากที่สุด	1
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.54	มากที่สุด	4
4. ด้านผลให้บริการ	4.61	0.57	มากที่สุด	2
ภาพรวม	4.61	0.50	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพโดยภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$ S.D = 0.50) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้าน

เจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$ S.D = 0.48) 2) ด้านผลให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$ S.D = 0.57) 3) ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$ S.D = 0.57)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานธุรการ สถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว ด้านการให้บริการ

ประสิทธิภาพด้านการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล	ลำดับ
1. มีการให้บริการงานตามที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างเป็นระบบ	4.59	0.65	มากที่สุด	3
2. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	4.58	0.65	มากที่สุด	4
3. สามารถให้บริการทั้งใน-นอกเวลาทำการปกติ	4.49	0.68	มากที่สุด	5
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.63	0.59	มากที่สุด	1
5. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/งาน	4.62	0.61	มากที่สุด	2
ภาพรวมด้านการให้บริการ	4.58	0.57	มากที่สุด	

จากตารางที่ 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$ S.D = 0.57) เมื่อพิจารณารายข้อ 3 ลำดับแรก พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.63$

S.D = 0.59) 2) ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/งาน ($\bar{X} = 4.62$ S.D = 0.61) และ 3) มีการให้บริการงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.59$ S.D = 0.65)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานธุรการสถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประสิทธิภาพด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมให้บริการ เช่น กระตือรือร้น เต็มใจ	4.63	0.62	มากที่สุด	6
2. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือให้คำแนะนำ ปรัชญาในการรับบริการ	4.66	0.61	มากที่สุด	5
3. เจ้าหน้าที่มีกิริยาจาสุภาพ	4.73	0.50	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.75	0.49	มากที่สุด	1
5. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	0.51	มากที่สุด	3
6. เจ้าหน้าที่มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4.66	0.56	มากที่สุด	5
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	4.67	0.56	มากที่สุด	4
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.68	0.48	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$ S.D = 0.48) เมื่อพิจารณารายข้อ 3 ลำดับแรก พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเรียงตามลำดับ

1) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.75$ S.D = 0.49) 2) เจ้าหน้าที่มีกิริยาจาสุภาพ ($\bar{X} = 4.73$ S.D = 0.50) 3) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.72$ S.D = 0.51)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานธุรการสถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประสิทธิภาพด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	แปลผล	ลำดับ
1. มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่เพียงพอสำหรับการทำงานและการให้บริการ	4.54	0.67	มากที่สุด	4
2. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับการให้บริการ (ใช้เฉพาะอาจารย์นักศึกษาปริญญาเอก แพทย์ประจำบ้าน แพทย์ใช้ทุน)	4.57	0.63	มากที่สุด	3
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยดี	4.64	0.58	มากที่สุด	1
4. มีการแสดงขั้นตอนหรือวิธีการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการบริการ	4.59	0.62	มากที่สุด	2
5. ได้รับการติดต่อหลากหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ Website Line E-mail เป็นต้น	4.48	0.70	มาก	5
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.54	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$ S.D = 0.54) เมื่อพิจารณารายข้อ 3

ลำดับแรก พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเรียงตามลำดับ 1) สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยดี ($\bar{X} = 4.64$ S.D = 0.58) 2) มีการแสดง

ขั้นตอนหรือวิธีการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการ
 บริการ (\bar{X} = 4.59 S.D = 0.62) 3) มีแบบฟอร์มต่าง ๆ

สำหรับการให้บริการ (ใช้เฉพาะอาจารย์นักศึกษาปริญญา
 เอก แพทย์ประจำบ้าน แพทย์ใช้ทุน) (\bar{X} = 4.57 S.D = 0.63)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานธุรการของ
 สถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว ด้านผลการให้บริการ

ประสิทธิภาพ ด้านผลการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	แปลผล	ลำดับ
1. ท่านได้รับการบริการที่ประทับใจ	4.61	0.64	มากที่สุด	2
2. ท่านได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.66	0.58	มากที่สุด	1
3. ท่านได้รับการบริการข้อมูล ข่าวสารทั้งภายในและภายนอกที่เป็น ประโยชน์ต่อกิจกรรมหรือทำงาน	3.58	0.64	มาก	3
ภาพรวมด้านผลการให้บริการ	4.61	0.50	มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่
 มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ใน
 ระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.61 S.D = 0.50) เมื่อพิจารณา
 รายข้อ 3 ลำดับแรก พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเรียง
 ตามลำดับ 1) ท่านได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ
 (\bar{X} = 4.66 S.D = 0.58) 2) ท่านได้รับการบริการ
 ที่ประทับใจ (\bar{X} = 4.61 S.D = 0.64) 3) ท่านได้รับการ
 บริการข้อมูล ข่าวสารทั้งภายในและภายนอกที่เป็น
 ประโยชน์ต่อกิจกรรมหรือทำงาน (\bar{X} = 3.58 S.D = 0.64)

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะการ
 ให้บริการงานธุรการสถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์
 ครอบครัว คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
 จากการวิเคราะห์ข้อเสนอจากผู้ให้บริการสามารถสรุปได้
 ดังนี้

จุดเด่นการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจช่วยเหลือและ
 ให้บริการ ได้รับการบริการที่ประทับใจ
2. เจ้าหน้าที่มีช่องทางติดต่อเข้าถึงง่าย
 เช่น ไลน์ (Line) ประสานงานสะดวกรวดเร็ว ตอบ
 คำถามรวดเร็ว มีการติดตามงานให้สำเร็จลุล่วง
3. เจ้าหน้าที่อ้อยาศัยดี กิริยาจาสุภาพ บริการ
 ด้วยความยิ้มแย้มใส ใจเย็น มีมนุษยสัมพันธ์ทำงานได้
 ตามที่ต้องการ
4. สามารถปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
 ระหว่างการดำเนินงานได้อย่างทันท่วงที
5. บริการได้ดีทั้งแบบต่อหน้า และแบบ
 ออนไลน์ (Online)

จุดที่ควรปรับปรุง

1. เพิ่มการให้บริการทางระบบออนไลน์
 (Online) ให้มากขึ้น
2. ควรเพิ่มอุปกรณ์ให้นักศึกษาเยี่ยมชมสำหรับนำไปใช้
 ในดำเนินการโครงการมากขึ้น เช่น ปลั๊กไฟ
3. ควรตรวจเช็คอุปกรณ์ก่อนการใช้งาน เช่น
 ไมโครโฟน และคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก (Notebook
 Computer)
4. ควรเพิ่มขั้นตอนบริการในทุก ๆ ด้านเกี่ยวกับการ
 สอบวัดคุณสมบัติ และการสอบภาษาอังกฤษ
5. การติดตามงานของคณะยังมีความล่าช้า ต้อง
 ติดต่อประสานด้วยตนเองในบางครั้ง
6. ควรปรับปรุงสถานที่ให้ดูใหม่ สะอาด และ
 เป็นระเบียบ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สรุปได้กว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น
 เพศหญิง จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1
 อายุ 20-30 ปี จำนวน 233 คิดเป็นร้อยละ 80.3 ระดับ
 ศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน
 144 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 ความถี่ในการมารับ
 บริการ ส่วนใหญ่รับบริการสัปดาห์ละ 1-3 วัน จำนวน
 277 คน คิด เป็นร้อยละ 95.5 สำหรับประสิทธิภาพของ
 การให้บริการงานธุรการ ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด
 คือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.68 S.D =
 0.48) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่ง
 อำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.56 S.D = 0.54)

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและ ด้านผลการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการให้บริการงานธุรการ สถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว ภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ได้รับการเข้าร่วมอบรม เรื่อง Service Mind และได้นำสิ่งที่ได้รับจากการเข้าร่วมอบรมมาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ผู้ขอรับบริการได้รับความประทับใจ และนำมาพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ (ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง, ม.ป.ป.) กล่าวไว้ การให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพเพราะ จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณให้บริการมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจทำให้เกิดความประทับใจ การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของผู้ให้บริการ ย่อมจะเป็นผลให้เข้ามาใช้บริการ กล่าวง่าย ๆ คือ ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเราและให้บริการตรงตามความต้องการ เมื่อพิจารณาทางด้าน สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. **ด้านการให้บริการ** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานธุรการ มีขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/งาน มีการให้บริการงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเป็นระบบ เนื่องจากสถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว มีป้ายแจ้งขั้นตอนการขอรับบริการติดไว้บริเวณหน้าห้องสำนักงาน เพื่อให้ผู้ขอรับบริการได้ทราบขั้นตอนการขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ได้อย่างเข้าใจและถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (กาญจนา คงนุ้ย และคณะ, 2559) พบว่าด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวม มีระดับการปฏิบัติหรือระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ในงานทะเบียนและประมวลผลมีการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ เพื่อลดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

2. **ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานธุรการ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เจ้าหน้าที่มีกิริยาจาสุภาพ และ

เจ้าหน้าที่การบริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมชาติและไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาดรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากคณะแพทยศาสตร์ มีระเบียบการแต่งกายของบุคลากร และกำหนดการแต่งกายในแต่ละวันที่ชัดเจน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ได้เข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับการให้บริการมีการเข้ากิจกรรมการจัดการความรู้ระหว่างหน่วยงาน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุภาพร หาชัยภูมิ, 2562) พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีการจัดการและแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวข้องกับฝ่ายอื่น และมีโอกาสไปศึกษาดูงานภายนอกและนำมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

3. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ การให้บริการงานธุรการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยดี มีการแสดงขั้นตอนหรือวิธีการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการบริการมีแบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับการให้บริการ มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่เพียงพอสำหรับการทำงานและการให้บริการ ได้รับบริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ (Website) ไลน์ (Line) อีเมล (E-mail) เป็นต้น ทั้งนี้ เนื่องจากสถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ มีการสอนวิธีการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ก่อนนำไปใช้ทุกครั้ง มีแบบฟอร์มสำหรับอาจารย์ นักศึกษา แพทย์ประจำบ้าน แพทย์ใช้ทุน เมื่อมาขอใช้บริการโดยไม่ต้องหามาจากแหล่งอื่น มีช่องทางให้บริการทางไลน์ (Line) โทรศัพท์ อีเมล (E-mail) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุภาพร หาชัยภูมิ, 2562) พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับบริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ Facebook, line Application, E-mail เป็นต้น มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอสำหรับการใช้งาน สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยดี มีแบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับการให้บริการ

4. **ด้านผลการให้บริการ** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานธุรการ ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ได้รับการบริการที่ประทับใจ และได้รับการ

บริการข้อมูล ข่าวสารทั้งภายในและภายนอกที่เป็นประโยชน์ ต่อกิจกรรมหรือการทำงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีการแบ่งหน้าที่การทำงานที่ชัดเจน ทำให้ผู้มารับบริการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ จึงทำให้ผู้มารับบริการได้รับความประทับใจ และได้รับบริการทั้งในเวลาและนอกเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (พระทวี ช่างมณี และคณะ, 2563) พบว่าด้านคุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ที่มีมาตรฐานในการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ การบริการมีความถูกต้อง ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหา และบรรเทาความเดือดร้อนที่เกิดกับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผลการศึกษาทำให้ทราบระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานธุรการของสถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. ได้ทราบแนวทางการวางแผน เพิ่มช่องทางในการบริการ งานธุรการของสถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ให้มากขึ้น โดยเฉพาะระบบการบริการในรูประบบ ออนไลน์ (Online) การให้บริการอุปกรณ์สำหรับให้นักศึกษามีในการจัดทำโครงการบริการวิชาการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

1. ด้านการให้บริการ เพิ่มช่องทางบริการให้มากขึ้น โดยเฉพาะระบบการบริการในรูประบบ online
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รายการวัสดุอุปกรณ์ที่ให้นักศึกษามี ยังมีน้อยควรจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำหรับให้นักศึกษามีสำหรับการจัดโครงการ เช่น ปลั๊กไฟให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรเพิ่มวิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการการสัมภาษณ์เชิงลึก

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพของการให้บริการงานธุรการ สถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากกองทุนวิจัยคณะแพทยศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ประเภททุนวิจัยสถาบัน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ขอขอบคุณผู้เกี่ยวข้องที่ทำให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ยิ่งไปกว่านั้น ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ให้การสนับสนุนทุนวิจัยในการทำงานวิจัยชิ้นนี้

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ตลอดจนให้คำปรึกษา คำแนะนำ ในการจัดทำและเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย รวมทั้งขอบคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา คงนุ้ย, ชูศักดิ์ เอกเพชร, และ สมคิด นาคขวัญ. (2559). ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและ ประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. *วารสาร นาคบุตรปริทรรศน์*, 8(1), 30-44.
- ดวงใจ ทวีปะ. (2565). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสำนักงานออนไลน์ สำหรับ นิสิตบัณฑิตศึกษาของฝ่ายบัณฑิตศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยปีการศึกษา 2564. [การนำเสนองานวิจัย]. การประชุมวิชาการวิจัยระดับชาติ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ในสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 14 ส่งเสริมงานวิจัย พัฒนางาน พัฒนาองค์กร: ทองกวาววิชาการ' 65, มหาวิทยาลัย-เชียงใหม่, 633-644.
- ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง. (ม.ป.ป). *คู่มือ-เทคนิคการให้บริการ ด้วยใจ*. สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.

ผ่องศรี วาณิชย์ศุภวงศ์. (2546). *เอกสารคำสอน
ระเบียบวิธีวิจัยทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 4)*.

ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

พระทวี ข่ายมณี, สุทธิพงษ์ สายาพัฒน์, สุรศักดิ์ อุดเมืองเพ็ญ,
วาริณี โสภางร, และ สุรเชษฐ์ โนนม่วง.
(2563). ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมือง
ขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการ
ธรรมศาสตร์*, 20(3), 122-132.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). ค่าเฉลี่ยกับการแปล
ความหมาย : เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็ผิดพลาด
ได้. *ข่าวสารวิจัยการศึกษา*, 18(3), 8-11.

สุภาพร หาชัยภูมิ. (2562). *ประสิทธิภาพของการปฏิบัติ
หน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงาน
คณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ. รายงาน
การวิจัยบุคลากร (R2R). มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม.*

[https://fulltext.rmu.ac.th/fulltext/2562/
/M127099/Hachaiyaphum%20Supapor
n.pdf](https://fulltext.rmu.ac.th/fulltext/2562/M127099/Hachaiyaphum%20Supaporn.pdf)