เอกสารเผยแพร่ผลงานวิชาการทางเว็บไซต์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหนาที่และการใหบริการงานธุรการ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

เพชร์ชรินทร์ ตันคงจำรัสกุล, วิชิต หมื่นจำรัส
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

Efficiency of performing duties and providing administrative services Phichit Provincial Public Health Office

เพชร์ชรินทร์ ตันคงจำรัสกุล,วิชิต หมื่นจำรัส
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร
Petcharin Tankungjumruskul, Wichit Muenchamrat
Phichit Provincial Public Health Office

บทคัดย่อ

ที่มา : งานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร รับผิดชอบ งานสารบรรณ งานการบริหารยานพาหนะ งานสิ่งแวดล้อมและงานประชาสัมพันธ์ ที่ผ่านมานั้น ยังไม่สามารถบริการได้อย่างทั่วถึง การศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการธุรการจึงจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการงานธุรการต่อไป

วัตถุประสงค์ : เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

ระเบียบวิธีวิจัย : เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร จำนวน 100 คน และผู้ให้ข้อมูลสนทนากลุ่ม 24 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test One-way ANOVA และวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย : พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการ อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด ร้อยละ 53.00 รองลงมา ระดับสูง ร้อยละ 36.00 และระดับต่ำ ร้อยละ 11.00 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการ ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจำนวนครั้งในการรับบริการ พบปัญหา ได้แก่ จำนวนบุคลากรและอุปกรณ์ในการให้บริการไม่เพียงพอ กระบวนการปฏิบัติงานยังไม่เป็นระบบ การประชาสัมพันธ์ในสำนักงานมีน้อย ควรสนับสนุนบุคลากรและอุปกรณ์ในการให้บริการเพิ่มขึ้น พัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการของงานธุรการให้เป็นระบบ ถูกต้องรวดเร็วโดยการอบรมให้ความรู้และประสานความร่วมมือทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

สรุปผล : การวิจัยครั้งนี้แสดงถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการ ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผล ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและจำนวนครั้งในการรับบริการ ควรสนับสนุนบุคลากรและอุปกรณ์ตลอดจนพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการอย่างเหมาะสม

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ การปฏิบัติหน้าที่ การให้บริการ งานธุรการ

Abstract

Background: The Administrative Division of the Public Health Office, Phichit Province, is responsible for document management, vehicle administration, environmental management, and public relations. Historically, these services have not been provided comprehensively. Therefore, evaluating the efficiency of administrative performance and service delivery is essential for planning, revising, and further developing these services.

Objective: To examine the efficiency of administrative performance and service delivery at the Public Health Office, Phichit Province.

Methodology: This study employed a mixed-methods research design. The sample comprised 100 employees from the Public Health Office, Phichit Province, and 24 focus group participants. Data were collected using questionnaires and focus group discussions. Analysis methods included percentage distributions, mean values, standard deviations, t-tests, one-way ANOVA, and content analysis.

Results: The study found that the efficiency of administrative performance and service delivery was predominantly moderate (53.00%), followed by high efficiency (36.00%) and low efficiency (11.00%). Factors influencing efficiency included the duration of service and the frequency of service utilization. Key issues identified were an insufficient number of personnel and equipment, unsystematic operational processes, and limited public relations activities. It is recommended that support for personnel and equipment be increased, and that the administrative processes be reformed to be more systematic, accurate, and efficient through targeted training and enhanced coordination among all relevant parties.

Conclusion: This research indicates that the overall efficiency of administrative performance and service delivery is generally moderate. The duration of service and frequency of service utilization significantly impact efficiency, highlighting the need to bolster personnel and equipment resources, as well as to appropriately develop and improve the service delivery system.

Keywords: Efficiency, Performance, Service Delivery, Administrative Work

บทนำ

งานธุรการเป็นงานที่เกี่ยวกับหนังสือเอกสารเพื่อใช้เป็นหลักฐานทางราชการ ซึ่งมีกระบวนการเริ่มตั้งแต่มีการจัดทำหนังสือราชการ มีการส่งหนังสือราชการออกจากหน่วยงานและรับหนังสือราชการเข้ามาในหน่วยงาน มีการจัดเก็บหนังสือราชการ ตลอดจนการรักษาและยืมหนังสือราชการไปใช้งาน และสิ้นสุดด้วยการทำลายหนังสือราชการเมื่อถึงกำหนดเวลา โดยยึดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 เป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงเวลา และมีประสิทธิภาพเพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย(อุดม พันโนลิต, 2547 อ้างใน สุภาพร หาชัยภูมิ,2562) นอกจากนี้ งานธุรการยังเป็นการควบคุมตรวจสอบอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกฝ่ายดำเนินไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ดีที่สุด สอดคล้องกับประดิษฐ์ ฮวบเจริญ (2542 อ้างใน สุภาพร หาชัยภูมิ,2562) ที่กล่าวว่า งานธุรการ เป็นงานหนึ่งในหน่วยงานที่จะช่วยให้กิจกรรมของหน่วยงานนั้น ๆ ดำเนินไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานนั้นๆ งานธุรการเป็นงานบริการที่จะช่วยให้บุคลากรหรือผู้มาติดต่อรับบริการได้รับความสะดวก ช่วยให้งานดำเนินไปด้วยดี และมีความสำคัญต่อหน่วยงาน งานธุรการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยการสั่งการของผู้บริหาร เพราะทำหน้าที่เสนอเพื่อสั่งการ ดังนั้น งานธุรการที่จะสามารถช่วยให้งานหลักอื่นๆ ดำเนินไปด้วยดีนั้น จึงต้องมีการบริหารงานอย่างมีระบบและงานอื่นๆจะดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ซึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากธุรการ งานธุรการที่ดีจะสามารถส่งเสริมสนับสนุนให้งานอื่นๆ ดำเนินไปได้ด้วยดี ต้องอาศัยบุคคลที่ปฏิบัติงานซึ่งจะต้องมีความรู้ ความสามารถ ที่จะนำพาให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้ การบริหารงานธุรการ ยังต้องใช้เทคนิคต่างๆ มาช่วยให้สามารถบริหารงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

งานธุรการ เป็นงานหนึ่งในกลุ่มงานอำนวยการหรือกลุ่มงานบริหาร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับ – ส่ง หนังสือราชการ และเอกสารอื่น ๆ การลงทะเบียน แยกประเภท การจัดทำหนังสือราชการ การปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการเก็บ พิมพ์ คัดสำเนา ค้นหา และติดตามเรื่อง รวบรวมเอกสารหลักฐาน ข้อมูล และสถิติของกลุ่ม การจัดทำทะเบียน การดูแลรักษาพัสดุ การอำนวยความสะดวกในการใช้อาคารสถานที่ การดำเนินการเกี่ยวกับการประชุม การประชาสัมพันธ์ การประสานภายใน และภายนอกกลุ่ม การจัดทำรายงานของกลุ่มงานบริการต่าง ๆ และงานอื่น ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่ออำนวยการให้ผู้ปฏิบัติงาน ภายในกลุ่มสามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ (http://courseware.npru.ac.th/admin/files/20221011101350_ 79be97311e74830ef1f0f4ff7d8850e2.pdf)

นอกจากนี้ในปัจจุบันการดำเนินงานภายในองค์กรต่างๆมีการเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานและความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น องค์กรจึงได้นำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการดำเนินงาน และเทคโนโลยีสารสนเทศก็เป็นอีกหนึ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ แม้กระทั่งในงานสารบรรณ ที่เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่ การจัดทำ การส่ง การยืม การเก็บรักษา จนถึงการทำลาย ซึ่งงานสารบรรณแบบเดิม มักจะประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน เช่น สมุดที่ใช้ในการจดบันทึก หรือทะเบียนรับ -ส่งเอกสาร หรือการที่เอกสารสูญหาย หรือชำรุดเสียหาย ทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก หรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดการหนังสือเวียน ประกาศ ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ หรือในการติดตามเอกสาร บางครั้งต้องใช้เวลานานกว่าจะทราบสถานะของเอกสารแต่ละฉบับ

รวมถึงต้องใช้เวลามากในการค้นหาหนังสือย้อนหลัง ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าและสิ้นเปลืองทรัพยากร อย่างไรก็ตามระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีขั้นสูงและงบประมาณจำนวนมากนั้น กลับไม่เกิดประสิทธิภาพตามต้องการ ซึ่งประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งจากผู้ใช้งานระบบและความสามารถของระบบมีหลายประการ เช่น ผู้ใช้งานไม่ยอมรับและมีความคิดที่ไม่ทำตามกระบวนการทำงานของระบบ และขั้นตอนที่เปลี่ยนแปลงอาจเพิ่มเติมจากการทำงานเดิม รวมถึงผู้ใช้งานไม่มีความเข้าใจทักษะด้านการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (พิชญาย์ภร ปรวิเขียวสุดตา,2563)

งานธุรการ กลุ่มงานบริหาร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร รับผิดชอบงานธุรการ งานสารบรรณ งานการบริหารยานพาหนะ งานสิ่งแวดล้อมและงานประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การพิมพ์หนังสือราชการและผลิตเอกสารราชการ งานอาคารสถานที่ งานรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เครื่องหมายตอบแทนแก่บุคคลที่ทำคุณประโยชน์แก่ทางราชการ การขอรับเงินเพิ่มพิเศษ แพทย์ ทันตแพทย์ และเภสัชกรที่ไม่ทำเวชปฏิบัติการบริหารการใช้รถราชการ จัดระบบบริการข้อมูลข่าวสารตาม พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร ให้และรับข้อมูลข่าวสารแก่เจ้าหน้าที่ หน่วยราชการ ประชาชน สื่อมวลชน องค์กรพัฒนาเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรต่างๆ ตรวจสอบข่าวสารในสื่อมวลชนและรายงานกระทรวงสาธารณสุขและผู้เกี่ยวข้อง รับเรื่องร้องทุกข์และประสานการแก้ไขปัญหาเฉพาะราย ประมวลเรื่องร้องทุกข์และประสานการแก้ไขเชิงระบบ (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร, 2567) และที่ผ่านมานั้น ยังไม่สามารถบริการบุคลากรภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและบุคคลทั่วไปได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งยังไม่เคยมีการศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตรมาก่อน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัญหา สาเหตุ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการธุรการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร เพื่อนำมาวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการงานธุรการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.ผลการวิจัย ทำให้ทราบปัญหา สาเหตุ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

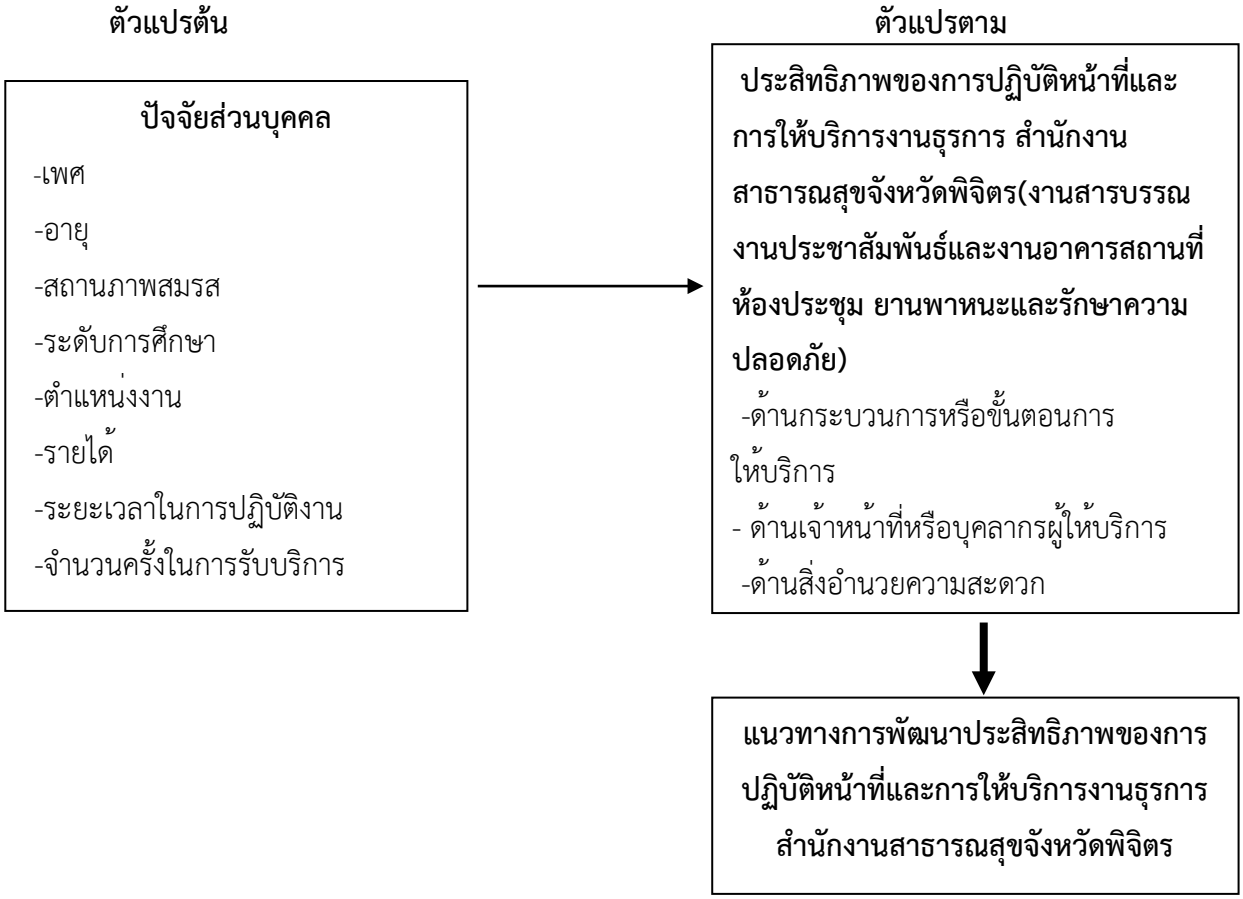
2.นำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางและเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

3. ผลของการวิจัยครั้งนี้ จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมในเรื่องประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานอื่นๆในกลุ่มงานบริหาร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตรต่อไป

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจำนวนครั้งในการรับบริการของกลุ่มตัวอย่างต่างกัน ส่งผลให้ความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตรแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed methods research design) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ดำเนินการศึกษาระหว่างเดือน ระหว่างเดือนกันยายน 2567 – มกราคม 2568 ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

2. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) การวิจัยเชิงปริมาณมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร จำนวน 117 คน และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครซี่และมอร์แกน(Robert V. Krejcie and Earyle W. Morgan, 1970) ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 90 คน เผื่อความคลาดเคลื่อน ร้อยละ10 จำนวน 9 คน รวมเป็น 99 คน ปรับเป็น 100 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลาก เกณฑ์การคัดเข้า เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตรและเคยรับบริการงานธุรการ

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นจากแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานธุรการ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ได้แก่ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วยคำถามปลายปิดและปลายเปิด ได้แก่ เพศ อายุ สถาน ภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและจำนวนครั้งในการรับบริการ ส่วนที่ 2.แบบสอบถามความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ประกอบด้วย งานสารบรรณ งานประชาสัมพันธ์และงานอาคารสถานที่ ห้องประชุม ยานพาหนะและรักษาความปลอดภัย จำนวน 63 ข้อ เป็นคำถามด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านผลการให้บริการ โดยแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มีประสิทธิภาพมากที่สุด มีประสิทธิภาพมาก มีประสิทธิ ภาพปานกลาง มีประสิทธิภาพน้อยและมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด และส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาประสิทธิ ภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร เป็นคำถามปลาย เปิดให้เติมข้อความ

2.3 การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนา โดยศึกษาข้อมูลจากแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานธุรการ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อสังเคราะห์องค์ความรู้แล้วนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดทฤษฎีในการวิจัย จากนั้นนำกรอบแนวคิดในการวิจัยไปสร้างเครื่องมือ

2.กำหนดขอบเขตและโครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถาม สร้างแบบสอบถาม กำหนดเกณฑ์ให้คะแนนสำหรับคำตอบในแต่ละข้อ แล้วนำไปปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ มีการปรับปรุงแก้ไขโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความครอบคลุมประเด็นที่ต้องศึกษา ได้ค่า IOC ของแบบสอบถาม อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 (Rovinelli & Hambleton, 1977)

3.นำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

4.นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปกับทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ แต่มีสิ่งแวดล้อมและคุณลักษณะคล้ายคลึงกัน โดยทดลองใช้ (Try Out) กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขกำแพงเพชร จำนวน 30 คน แล้วหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด,2560) ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.89

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ทำบันทึกถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตรและหัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงาน เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ประชุมทีมผู้ช่วยนักวิจัยเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และการวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ผู้วิจัยสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

4. ผู้วิจัยและผู้ช่วยนักวิจัย อธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัยแก่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือและยินยอมเข้าร่วมการศึกษาครั้งนี้

5. ผู้วิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามแบบสอบถาม ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้กับข้อมูลต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล ประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตรวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แบ่งออกเป็นประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการเป็น 3 ระดับโดยใช้เกณฑ์ของ Bloom (1975) คือมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับสูง ร้อยละ 80.0 ขึ้นไป มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 60.0-79.0และมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับต่ำ น้อยกว่าร้อยละ

2. สถิติวิเคราะห์

วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test และ One-way ANOVA

3. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

3.1. ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาคุณภาพโดยการสนทนากลุ่ม เลือกแบบเจาะจง จำนวน 24 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติในงานธุรการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร จำนวน 6 คน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอื่นๆในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร จำนวน 6 คน ผู้ที่เคยมารับบริการจากงานธุรการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร จำนวน 12 คน ได้แก่ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

3.2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ ประเด็นข้อเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ได้แก่ โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และผู้วิจัยได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะก่อนนำไปใช้ในการสนทนากลุ่ม

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลคือโดยผู้วิจัยทำหนังสือประสานผู้ให้ข้อมูลและดำเนินการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ในวันที่ 19 ธันวาคม 2567 เวลา 09.00 - 12.00 ณ ห้องประชุมสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการสนทนา ผู้ช่วยนักวิจัยทำหน้าที่อำนวยความสะดวกในการสนทนากลุ่ม ตรวจสอบความสมบูรณ์ของผลการสนทนากลุ่ม ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลคือ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยการบรรยายสรุปความในประเด็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1. ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง ร้อยละ 83.00 เป็นเพศชาย ร้อยละ 17.00 มีอายุเฉลี่ย 41.69 โดยส่วนใหญ่มีอายุ 31- 40 ปี ร้อยละ 41.00 รองลงมา อายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 30.00 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 52.00 รองลงมา คู่ ร้อยละ 45.00 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 76.00 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 21.00 รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 34,783.88 บาท ส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท ร้อยละ 38.00 รองลงมา 40,001-60,000 บาท ร้อยละ 30.00 ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงาน ร้อยละ 87.00 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานเฉลี่ย 13.87 ปี ส่วนใหญ่ไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 40.00 และ 21 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 29.00 จำนวนครั้งในการรับบริการเฉลี่ย 62.77 ครั้ง รับบริการไม่เกิน 20 ครั้ง ร้อยละ 36.00 และ 81 ครั้ง ขึ้นไป ร้อยละ 30. 00

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ในภาพรวมเมื่อจัดระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ในภาพรวม พบว่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด ร้อยละ 53.00 รองลงมา ระดับสูง ร้อยละ 36.00 และระดับต่ำ ร้อยละ 11.00 ดังตารางที่ 1 ในด้านงานสารบรรณ พบว่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการ อยู่ในระดับสูงมากที่สุด ร้อยละ 53.00 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 38.00 และระดับต่ำ ร้อยละ 9.00 งานประชาสัมพันธ์ พบว่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุด ร้อยละ 49.00 รองลงมา ระดับสูง ร้อยละ 29.00 และระดับต่ำ ร้อยละ 22.00 งานอาคารสถานที่ ห้องประชุม ยานพาหนะและรักษาความปลอดภัย พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุด ร้อยละ 45.00 รองลงมา ระดับสูง ร้อยละ 30.00 และระดับต่ำ ร้อยละ 25.00

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ในภาพรวมทุกด้าน(n=100)

ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำ	11	11.00
ปานกลาง	53	53.00
สูง	36	36.00
รวม	**100**	**100**

Mean = 231.93 S.D = 38.03 Min = 42 Max = 313 คะแนนเต็ม 127 คะแนน

3. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ด้วยการทดสอบค่าที (t- test) และ การทดสอบค่าเอฟ (F-test) ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจำนวนครั้งในการรับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานและจำนวนครั้งในการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และตำแหน่งงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 2 และตารางที่ 3

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบหาความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร งานธุรการในภาพรวม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และตำแหน่งงาน ด้วยการทดสอบค่าที (t-test) (n=100)

ปัจจัยส่วนบุคคล	N	Mean	S.D.	t	df	p-value
เพศ						
ชาย	17	2.24	0.752	-0.103	98	0.918
หญิง	83	2.25	0.622			
ตำแหน่งงาน						
ผู้บริหาร(รองนายแพทย์สาธารณสุขจงหวัด/หัวหน้ากลุ่มงาน/รองหัวหน้ากลุ่มงาน)	13	2.08	0.760	-1.043	98	0.299
เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงาน	87	2.28	0.623			

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบหาความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร งานธุรการในภาพรวม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจำนวนครั้งในการรับบริการ ด้วยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) (n=100)

ปัจจัยส่วนบุคคล	Mean	N	S.D.	SS	df	MS	F	p-value
อายุ								
ไม่เกิน 30 ปี	2.46	13	0.776	1.665	3	0.555	1.363	0.259
31 - 40 ปี	2.29	41	0.642					
41 - 50 ปี	2.00	16	0.632					
มากกว่า 50 ปี	2.23	30	0.568					
รวม	**2.25**	**100**	**0.642**					
สถานภาพสมรส								
โสด	2.27	52	0.717	0.208	2	0.104	0.249	0.780
คู่	2.24	45	0.570					
หม้าย/หย่า/แยก	2.00	3	0.000					
รวม	**2.25**	**100**	**0.642**					
ระดับการศึกษา								
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.00	3	0.000	0.204	2	0.102	0.244	0.784
ปริญญาตรี	2.26	76	0.660					
สูงกว่าปริญญาตรี	2.24	21	0.625					
รวม	**2.25**	**100**	**0.642**					
รายได้								
ไม่เกิน 20,000 บาท	2.44	27	0.641	1.431	3	0.477	1.164	0.327
20,001 -40,000 บาท	2.16	38	0.638					
40,001-60,000 บาท	2.20	30	0.664					
มากกว่า 60,000 บาท	2.20	5	0.447					
รวม	**2.25**	**100**	**0.642**					

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	Mean	N	S.D.	SS	df	MS	F	p-value
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน								
ไม่เกิน 5 ปี	2.35	40	0.622	7.520	4	1.880	5.375	0.001*
6-10 ปี	2.53	15	0.516					
11-15 ปี	1.89	9	0.601					
16-20 ปี	1.43	7	0.535					
21 ปี ขึ้นไป	2.28	29	0.591					
รวม	**2.25**	**100**	**0.642**					
จำนวนครั้งในการรับบริการ								
ไม่เกิน 20 ครั้ง	2.19	36	0.624	3.516	4	0.879	2.243	0.049*
21-40 ครั้ง	2.48	23	0.593					
41-60 ครั้ง	1.78	9	0.441					
61-80 ครั้ง	2.00	2	0.000					
81 ครั้ง ขึ้นไป	2.30	30	0.702					
รวม	**2.25**	**100**	**0.642**					

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพเผยให้เห็นจุดอ่อนในงานธุรการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดที่จำเป็นต้องพัฒนาปรับปรุงเพื่อยกระดับประสิทธิภาพและการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านงานสารบรรณ

- จำนวนบุคลากรและอุปกรณ์เครื่องมือที่มีอยู่ยังน้อยและไม่เพียงพอ
- กระบวนการปฏิบัติงานไม่เป็นระบบ โดยเฉพาะในส่วนของการรับ-ส่งหนังสือที่ยังไม่ได้มาตรฐานและบางครั้งไม่ได้นำเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้ไม่สามารถติดตามเส้นทางของเอกสารได้ตามที่ควร
- การจัดการหนังสือในภาคปฏิบัติยังไม่สอดคล้องกับแนวทางที่กำหนดโดยกระทรวง

ด้านงานประชาสัมพันธ์

- การประชาสัมพันธ์ภายในสำนักงานมีค่อนข้างน้อย
- ระบบการสื่อสารผ่านสายและระบบ IT รวมถึงเว็บไซต์บางครั้งมีความไม่เสถียรหรือใช้งานไม่ได้เนื่องจากอุปกรณ์ชำรุดหรือไม่พร้อมใช้งาน

- เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบยังขาดความรู้และทักษะในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ด้านงานอาคารสถานที่ ห้องประชุม ยานพาหนะและรักษาความปลอดภัย
- การตรวจสอบความพร้อมใช้งานของห้องประชุม ยานพาหนะ และระบบรักษาความปลอดภัยก่อนการใช้งานยังมีข้อควรปรับปรุง
- ทรัพยากรที่มีอยู่ไม่เพียงพอและไม่พร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง
- มีช่องทางตรวจสอบตารางการใช้รถยนต์ในรูปแบบสาธารณะหรือออนไลน์ยังไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร ทำให้บางครั้งพนักงานขับรถยนต์อาจลืมเวลานัดหมาย ส่งผลให้การเดินทางไปราชการเกิดความล่าช้า
- ภาพรวมของงานธุรการยังไม่ชัดเจนในเรื่องการระบุผู้รับผิดชอบแต่ละส่วน จึงต้องพึ่งพาการสอบถามกับหัวหน้างานเป็นหลัก

ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพ

1. สนับสนุนและเพิ่มจำนวนบุคลากร ตลอดจนจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นให้เพียงพอต่อการให้บริการ
2. จัดเตรียมความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ก่อนการใช้งานทุกครั้ง
3. ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้เป็นระบบและถูกต้อง โดยเฉพาะการปรับขั้นตอนการรับ-ส่งหนังสือภายในให้รวดเร็วขึ้น
4. พัฒนาความเสถียรของระบบสารบรรณออนไลน์ โดยมีการตรวจสอบรับหนังสือว่าเป็นของกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องก่อนการนำมาใช้งาน
5. ส่งเสริมการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การประชุม โทรศัพท์ เฟสบุ๊ค ไลน์ อีเมล์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ และป้ายประกาศ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
6. จัดอบรมพัฒนาทักษะการจัดการและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้งส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพผ่านการประสานความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องแนวทางดังกล่าวคาดว่าจะช่วยเสริมสร้างความเป็นระบบและยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต่อไป

สรุปและอภิปรายผล

สรุป การวิจัยครั้งนี้แสดงถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการ ซึ่งผลการวิจัย อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด รองลงมา ระดับสูง และระดับต่ำ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการ ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและจำนวนครั้งในการรับบริการ พบปัญหา ได้แก่ จำนวนบุคลากรและอุปกรณ์ในการให้บริการไม่เพียงพอ กระบวนการปฏิบัติงานยังไม่เป็นระบบ การประชาสัมพันธ์ในสำนักงานมีน้อย ดังนั้นควรสนับสนุนบุคลากรและอุปกรณ์ในการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างเหมาะสม อีกทั้งควรพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการของงานธุรการให้เป็นระบบ ถูกต้อง รวดเร็วโดยการอบรมให้ความรู้และประสานความร่วมมือทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

อภิปรายผลการวิจัย

ประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ในภาพรวมเมื่อจัดระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตรในภาพรวม พบว่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด รองลงมา ระดับสูง และระดับต่ำ ในด้านงานสารบรรณ พบว่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการ อยู่ในระดับสูงมากที่สุด รองลงมา ระดับปานกลาง และระดับต่ำ งานประชาสัมพันธ์ พบว่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุด รองลงมา ระดับสูง และระดับต่ำ งานอาคารสถานที่ ห้องประชุม ยานพาหนะและรักษาความปลอดภัย พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุด รองลงมา ระดับสูง และระดับต่ำ ร้อยละ ปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ได้แก่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและจำนวนครั้งในการรับบริการ ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ระบุว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจำนวนครั้งในการรับบริการของกลุ่มตัวอย่างต่างกันส่งผลให้ความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตรแตกต่างกัน สอดคล้องกับพิชญาย์ภร ปรวิเขียวสุดตา(2563)ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย พบว่า บุคลากรที่มีอายุการทำงานต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัญหาที่เป็นจุดอ่อนของงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตรที่ต้องพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพและการให้บริการ ด้านงานสารบรรณ ได้แก่ ด้านงานสารบรรณ จำนวนบุคลากร และอุปกรณ์ เครื่องมือในการใช้งานมีน้อย ไม่เพียงพอ กระบวนการปฏิบัติงานไม่เป็นระบบ โดยเฉพาะงานสารบรรณ การรับ-ส่งหนังสือไม่เป็นระบบ หลายเรื่องไม่มีการนำเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ไม่สามารถติดตามเส้นทางของหนังสือได้ การจัดการหนังสือในทางปฏิบัติไม่เป็นไปแนวทางของกระทรวง ในด้านงานประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ในสำนักงานมีน้อย ระบบการสื่อสารผ่านเสียงตามสายและระบบ IT เว็บไซด์บางเวลา ไม่ดีใช้ไม่ได้ อุปกรณ์ชำรุดไม่ความพร้อมใช้งาน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานยังขาดความรู้และทักษะในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ในด้านงานอาคารสถานที่ ห้องประชุม ยานพาหนะและรักษาความปลอดภัย บางครั้งไม่ได้ตรวจสอบความพร้อมใช้งานก่อนมีการใช้ห้องประชุม ยานพาหนะ ไม่เพียงพอและไม่พร้อมสำหรับการใช้งาน ไม่มีช่องการตรวจสอบตารางรถยนต์ที่เป็นสาธารณะหรือออนไลน์ บางครั้งพนักงานขับรถยนต์ลืมเวลานัดหมายทำให้การเดินทางไปราชการล่าช้า งานธุรการโดยรวมไม่ทราบว่าใครรับผิดชอบงานใดบ้าง ทำให้ต้องสอบถามหัวหน้างานเป็นหลัก ข้อเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ได้แก่ สนับสนุนบุคลากรและอุปกรณ์ในการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างเหมาะสม เตรียมความพร้อมเครื่องมืออุปกรณ์ก่อนหารใช้งานทุกครั้ง พัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการของงานธุรการให้เป็นระบบ ถูกต้อง ปรับขั้นตอนการรับ-ส่งหนังสือภายในให้เร็วขึ้น ปรับปรุงเรื่องความเสถียรของระบบสารบรรณออนไลน์(Online) มีการตรวจรับหนังสือ ว่าเป็นหนังสือของกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องหรือไม่

ก่อนที่จะนำมาให้กลุ่มงาน สื่อสารประชาสัมพันธ์และอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการได้รับบริการได้หลายช่องทาง เช่น การประชุม โทรศัพท์ เฟสบุ๊ค ไลน์ อีเมล์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ และป้ายประกาศ เป็นต้น อบรมให้ความรู้ทักษะการจัดการและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ไปด้วยกันทำแทนกันได้ โดยการประสานความร่วมมือทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องข้อเสนอต่างๆมาพัฒนาปรับปรุงต่อไป สอดคล้องกับ รัตนา เนื่องแก้ว (2558) ที่ศึกษาการพัฒนาระบบงานธุรการสถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า 1)การศึกษาสภาพปัจจุบันปัญหาด้านทรัพยากร มีบุคลากรไม่เพียงพอและบุคลากรมีความรับผิดชอบไม่สมบรูณ์ มีอุปกรณ์เพียงพอแต่นามาใช้ประโยชน์ไม่คุ้มค่า มีสถานที่จัดเก็บเป็นสัดส่วน ด้านกระบวนการมีภาระงานด้านเอกสารซ้ำซ้อน ขั้นตอนการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ด้านการให้บริการบุคลากรมีภาระงานปฏิบัติหลายด้านทำให้ขาดการติดตามงาน 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรอยู่ในระดับปานกลาง ด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและด้านการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

1.นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตรประกาศนโยบายในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ

2.แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่จากทุกกลุ่มงาน

3.นำข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัยนำเข้าประชุมคณะทำงานดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการเพื่อวางแผนและพัฒนาปรับปรุงในทุกๆด้าน ได้แก่ 1)การสนับสนุนและเพิ่มจำนวนบุคลากร ตลอดจนจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นให้เพียงพอต่อการให้บริการ 2)การจัดเตรียมความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ก่อนการใช้งาน3)การปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้เป็นระบบและถูกต้อง โดยเฉพาะการปรับขั้นตอนการรับ-ส่งหนังสือภายในให้รวดเร็วขึ้น 4)การพัฒนาความเสถียรของระบบสารบรรณออนไลน์ โดยมีการตรวจสอบรับหนังสือว่าเป็นของกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องก่อนการนำมาใช้งาน 5)การส่งเสริมการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การประชุม โทรศัพท์ เฟสบุ๊ค ไลน์ อีเมล์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ และป้ายประกาศ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ 6)การจัดอบรมพัฒนาทักษะการจัดการและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้งส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพผ่านการประสานความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

4.จัดประชุมเจ้าหน้าที่ทุกกลุ่มงานเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการรวมทั้งขั้นตอนและระบบงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเชิงลึกเพิ่มเติมถึงปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ เช่น แรงจูงใจ และนำมาพัฒนารูปแบบหรือระบบการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จริยธรรมการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้รับการพิจารณาและรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร เลขที่โครงการวิจัย 30 /2567 วันที่รับรอง วันที่ 18 กันยายน 2567 โดยผู้วิจัยได้ชี้แจง แก่กลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ประโยชน์ที่ได้รับ ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล การเสนอผลการวิจัย ในภาพรวม การเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับและสิทธิที่จะถอนตัวออกจากการวิจัยโดยไม่มีผลกระทบต่อ กลุ่มตัวอย่าง

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณ นายแพทย์วิศิษฏ์ อภิสิทธิ์วิทยา นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร และหัวหน้ากลุ่มงานทุกท่าน ที่กรุณาเป็นที่ปรึกษาให้ข้อเสนอแนะช่วยเหลือ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตรตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่อำนวยความสะดวกและให้ข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ ทำให้สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ได้อย่างสมบูรณ์

เอกสารอ้างอิง

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานธุรการและงานสารบรรณ สืบค้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2567 จาก: http://courseware.npru.ac.th/admin/files/20221011101350_79be97311e74830ef1f0f4ff7d8850e2.pdf

คะนึงศรี นิลดีและ ธนดล ภูสีฤทธิ์. (2561). *การพัฒนาระบบสารสนเทศ งานสารบรรณ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.* รายงานวิจัย.

จันทร์จิรา ตลับแก้ว .(2559). *การประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณ*

ธนภรณ์ พรรณราย .(2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา.* สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น.* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์นจำกัด.

ประภาพรรณ เส็งวงศ์. (2550). *การพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้ด้วยวิธีการวิจัยในชั้นเรียน.* กรุงเทพ : บริษัทดวงกมลสมัย จำกัด.

พิชญาย์ภร ปรวิเขียวสุดตา. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย.สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

มานิตย์ สารคาม. (2561), *ประสิทธิภาพการทางงานธุรการ กองบริการการศึกษาต่อหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*รายงานวิจัย. มหาสารคาม : กองบริการการศึกษา.

รัตนา เนื่องแก้ว. (2558). การพัฒนาระบบงานธุรการสถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รัตนา เนื่องแก้ว. *ธรรมศาสตร์เวชสาร,14*(2),บทคัดย่อ.

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร. (2567). *คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร.เรื่อง มอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ภายในกลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร. เอกสารอัดสำเนา.*

สุดารัตน์ โยธาวงศ์. (2566). *ประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*รายงานวิจัย.

สุภาพร หาชัยภูมิ,(2562). *ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการสำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ.* รายงานวิจัย คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

อังคณา ดวงสอาด. (2563). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุดผลการทดสอบสมมติฐาน.รายงานวิจัย.สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

*อิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.*รายงานวิจัย.

Bloom, B. S. J. (1975). *Taxonomy of educational objectives, handbook I: The cognitive domain*. New York, NY: David Mckay.

Cronbach, L.J. (1951). Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests. *Psychometrika, 16*(3), 297 – 334.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1 9 7 0). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.

Rovinelli, R. J. & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Tijdschrift voor Onderwijsresearch*, 2(2), 49-60.