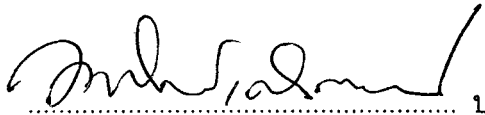
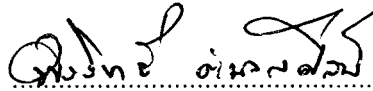


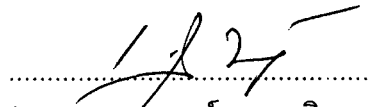
ชื่อวิทยานิพนธ์ การพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารและบริการในงานสารบรรณ

ผู้ทำวิทยานิพนธ์ นางอุดมลักษณ์ บำรุงญาติ

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ทวีศักดิ์ เคียรติเรณีย์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. พิชิต คำนวนศิลป์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. กุลธิดา ท้วมสุข)

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการด้านสารบรรณ ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2) ศึกษาหาแนวทางแก้ไขและพัฒนางานสารบรรณให้ดียิ่งขึ้น 3) ทดสอบแนวทางการแก้ไขที่พัฒนาขึ้น ต่อความพึงพอใจของผู้ให้ และผู้รับบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ หรือธุรการ หรือเจ้าหน้าที่ตำแหน่งอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ จำนวน 54 คน และ 2) กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 298 คน จากข้าราชการทุกคน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน ปัญหาต่าง ๆ ที่ประสบเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาหาแนวทางในการที่จะพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสาร และบริการในงานสารบรรณ ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน สภาพปัญหาและสาเหตุ ลักษณะของการให้บริการ รวมถึงเวลาที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ ตลอดจนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งก่อนและหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง ซึ่งประกอบด้วย การนิเทศงาน การจัดอบรม คู่มือปฏิบัติงาน และเอกสารแสดงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ เพื่อดำเนินการคำนวณค่าร้อยละ ค่าไคสแควร์ และ t-test พบว่า ภายหลังจากให้กิจกรรมแทรกแซง (Intervention) ตัวแปรต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ การจัดพิมพ์หนังสือราชการอื่น ๆ การให้บริการถ่ายเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร การให้บริการอัดสำเนา เรียงเย็บเอกสารจัดชุด หรือเข้าเล่ม ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงเวลาที่ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรดังกล่าวข้างต้นทำให้ทราบว่าระยะเวลาที่ให้บริการรวดเร็วขึ้น อันเป็นผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม บริการบางบริการ เช่น การเวียนหนังสือราชการ การร่างโต้ตอบหนังสือราชการ การค้นหาและติดตามเอกสาร การทำลายเอกสารนั้น ไม่มีการพัฒนาที่ดีขึ้น อันอาจจะเนื่องมาจากลักษณะของงานบริการนั้นเป็นงานต่อเนื่องและใช้เวลานาน รวมทั้งเป็นงานที่ต้องใช้ประสบการณ์ และทักษะเฉพาะตัว