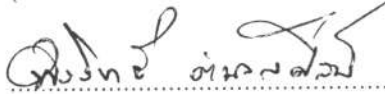


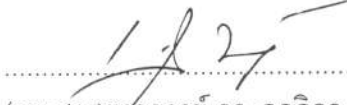
ชื่อวิทยานิพนธ์ การพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารและบริการในงานสารบรรณ

ผู้ทำวิทยานิพนธ์ นางอุดมลักษณ์ บำรุงญาติ

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ทวีศักดิ์ เศรษฐเศรณี)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. พีรสิทธิ์ คำนวนศิลา)


..... 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⁺ เพื่อดำเนินการหาค่าร้อยละ ค่าไคสแควร์ และ t-test พบว่า ภายหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง (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

THESIS TITLE : DEVELOPMENT OF FILING SYSTEMS AND SERVICES
IN A DISPATCH UNIT

AUTHOR : MRS. UDOMLUK BUMRUNGYART

THESIS ADVISORY COMMITTEE :

..... CHAIRMAN
(ASSOCIATE PROFESSOR DR. THAVISAK SVETSRENI)

.....MEMBER
(ASSOCIATE PROFESSOR DR. PEERASIT KAMNUANSILPA)

.....MEMBER
(ASSOCIATE PROFESSOR DR. KULTHIDA TUAMSUK)

ABSTRACT

The objectives of this research were : 1) to investigate the service problems of the dispatch unit in the Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University; 2) to find solutions for the problems so as to improve and develop the dispatch unit; and 3) to validate the solutions, particularly on acceptors' satisfaction.

Samples for this study consisted of: 1) 54 randomly selected service providers from the dispatch units of all faculties and centers in the university; 2) 298 service acceptors, randomly selected from all university employees.

The instrument for data collection were 2 sets of questionnaires. The first set was designed to solicit general background information and problem encountered, whereas the second set was for general background information and information on problems and causes, service patterns, service time and satisfaction of services before and after the intervention. The intervention consisted of supervision, training, distributing work manual

and documents indicated service procedures involved for both service providers and acceptors.

The data analysis was performed by using SPSS/PC⁺. Percentage, Chi-square and t-test values were calculated. It was found that, after completion of the intervention, some services such as typing and formatting of governmental papers, filing system, service on paper copy and duplication and etc., required shorter service time. This implied that more service satisfaction was obtained due to more rapid services. Moreover, all these improvements were statistically significant at 0.05 level.

However, some services, such as governmental paper circulation within the faculty, formal papers drafting, searching and follow up on documentation, as well as paper destruction were not improved after the completion of intervention. The explanation could be that these services required more individual skill from long work experiences.