บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสาร และบริการในงานสารบรรณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ครั้งนี้ มีขั้นตอนและมีผลการวิจัยจำแนกออกตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

4.1 การดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Operations Research) เพื่อการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสาร และบริการในงานสารบรรณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยผู้วิจัยได้ทำการสำรวจข้อมูลพื้นฐานสภาพและสาเหตุของปัญหาในการให้บริการด้านสารบรรณในทัศนะของผู้ให้บริการ และสำรวจข้อมูลพื้นฐาน ศักยภาพ และสาเหตุของปัญหา ทัศนคติ ความพึงพอใจที่ได้รับในการให้บริการของงานสารบรรณจากผู้ให้บริการ ในทัศนะของผู้รับบริการ ทั้งก่อนและหลังการให้กิจกรรมแทรกแซงแก่ผู้ให้บริการ 6 เดือน เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ การหาค่าความแตกต่างของกลุ่มศึกษาก่อนและหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขสภาพและสาเหตุของปัญหาที่พบ และพัฒนางานสารบรรณให้ดียิ่งขึ้น โดยมีกิจกรรมแทรกแซงประกอบด้วย

1. การนิเทศงานให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณ หรือธุรการ
2. การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
3. การจัดอบรมชี้แจงในเรื่องของระบบการจัดเก็บเอกสาร
4. การจัดอบรมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
5. เอกสารแสดงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แยกออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ประเภทผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยประเภทผู้ให้บริการนั้น จะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มศึกษา กลุ่มศึกษาที่ 1 จะเป็นกลุ่มผู้ให้บริการทั้งมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ไม่ได้รับกิจกรรมแทรกแซง (Intervention) จำนวน 54 คน และกลุ่มศึกษาที่ 2 คือ ผู้ให้บริการเฉพาะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่ได้รับกิจกรรมแทรกแซง จำนวน 20 คน

ส่วนอีกประเภทหนึ่งนั้น คือ ประเภทผู้รับบริการ ซึ่งได้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มศึกษา เช่นเดียวกัน ในกลุ่มศึกษาที่ 1 คือ กลุ่มผู้รับบริการทั้งมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 298 คน กลุ่มศึกษาที่ 2 คือ ผู้รับบริการเฉพาะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 86 คน

4.2 อุปสรรคที่พบในการวิจัย

ปัญหาที่พบได้ในกระบวนการ หรือขั้นตอนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Operations Research) ครั้งนี้ ผู้วิจัยขอสรุปตามประเด็นต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1. ปัญหาที่เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

1.1 การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ดังนั้น การพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสาร และบริการในงานสารบรรณ จึงดำเนินการวิจัยด้วยการปฏิบัติงานจริงในระบบ การสอบถามความคิดเห็น และข้อมูลต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ต่อการพัฒนาระบบ ในระยะแรก เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ให้ความร่วมมือ ทั้งที่ผู้วิจัยได้ทำความเข้าใจว่า ไม่มีผลต่อการทำงาน แต่จะเป็นข้อมูลต่อการพัฒนาระบบเท่านั้น จึงแก้ปัญหาโดยวิธีการขอความอนุเคราะห์เจ้าหน้าที่จากหัวหน้าภาควิชาต่าง ๆ ในการให้ข้อมูล ทำให้สามารถแก้ไขปัญหา และได้ข้อมูลตามความเป็นจริง

1.2 การจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสาร ซึ่งเดิมได้กำหนดจัดประชุมไว้ในวัน เวลาราชการ แต่เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณหรือธุรการมีจำนวนน้อย และมีความจำเป็นต้องให้บริการ และต้องปฏิบัติงานทุกวันไม่สามารถจัดอบรมได้ จึงแก้ปัญหาโดยการออกไปปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่แต่ละภาควิชา โดยการสำรวจและคัดเลือกเอกสารออกเป็น 4 ประเภท คือ เอกสารที่อยู่ในระหว่างปฏิบัติงาน เอกสารที่ใช้งานอยู่ หรือเอกสารปฏิบัติเสร็จ เอกสารที่มีค่า และเอกสารที่ควรทำลาย หลังจากนั้นก็จัดเข้าตามหมวดหมู่ที่ได้ปรับปรุงระบบเอกสารเดิมให้เข้ากับมาตรฐาน

1.3 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องเวลา จึงจัดอบรมในช่วงเวลาพักกลางวัน คือ 12.00-13.00 น. ของทุกวัน และใช้ระยะเวลานานทำให้เกิดการเบื่อหน่าย หรือเจ้าหน้าที่มีธุระ และบางครั้งวิทยากรติดงานด่วน จึงแก้ไขปัญหาโดยการปรับระยะเวลาให้สั้นลง จาก 60 ชั่วโมง เป็น 40 ชั่วโมง

1.4 ผู้ให้บริการให้ความคิดเห็นต่อผู้ให้บริการด้วยกันว่า ยังขาดคู่มือ หรือตัวอย่างเป็นแนวปฏิบัติงาน ความไม่เข้าใจ และไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และการให้ข้อมูลรายละเอียดไม่ชัดเจน ตลอดจนความไม่เชื่อถือในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงแก้ปัญหาโดยการจัดทำคู่มือสำหรับปฏิบัติงาน

2. ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

ผู้รับบริการไม่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเท่าที่ควร เนื่องจากการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารและบริการด้านสารบรรณ ได้สอบถามความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ หลังจากที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงแก้ปัญหาโดยการติดตามและทวงถามอย่างสม่ำเสมอ และใช้วิธีสัมภาษณ์

4.3 ลักษณะของตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบลักษณะตัวอย่างของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการใน 2 รอบ คือ รอบแรกจากตัวอย่างทั้งมหาวิทยาลัยขอนแก่น และรอบหลังจากตัวอย่างเฉพาะของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ดังปรากฏในตารางที่ 2-5

ตารางที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้บริการงานด้านสารบรรณ

ข้อมูลพื้นฐาน	ตัวอย่างทั้งมหาวิทยาลัยขอนแก่น		ตัวอย่างเฉพาะคณะมนุษยาสตร์ฯ		Chi-Square	P-value
	จำนวน N = 54	ร้อยละ	จำนวน N = 20	ร้อยละ		
เพศ						
ชาย	11	20.4	2	10.0	0.49	0.48
หญิง	43	79.6	18	90.0		
อายุ						
ต่ำกว่า 30 ปี	7	13.5	9	47.5	11.59	0.00
30 - 39 ปี	22	42.3	8	42.2		
40 - 49 ปี	21	40.4	1	5.3		
50 ปีขึ้นไป	2	3.8	1	5.3		
ไม่ตอบ	2	-	1	-		
	$\bar{x}$ = 38.06 SD = 7.46		$\bar{x}$ = 31.58 SD = 7.34			

ตารางที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้บริการงานด้านสารบรรณ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	ตัวอย่างทั้งมหาวิทยาลัยขอนแก่น		ตัวอย่างเฉพาะคณะมนุษยศาสตร์ฯ		Chi-qare	P-value
	จำนวน N = 54	ร้อยละ	จำนวน N = 20	ร้อยละ		
ระดับการศึกษา						
ต่ำกว่าอนุปริญญา	4	7.4	4	20.0	6.92	0.07
อนุปริญญา	7	13.0	6	30.0		
ปริญญาตรี	40	74.1	10	50.0		
ปริญญาโท	3	5.6	-	-		
หน่วยงานที่สังกัด						
ระดับกอง	6	12.2	-	-	1.36	0.24
ระดับคณะ	43	87.8	20	100		
ไม่ตอบ	5	-				
อายุราชการทั้งหมด						
1 - 5 ปี	8	15.1	7	36.7	6.41	0.09
6 - 10 ปี	8	15.1	4	21.1		
11- 15 ปี	10	18.9	4	21.1		
16 ปีขึ้นไป	27	50.9	4	21.1		
ไม่ตอบ	1	-	1	-		
	$\bar{x}$ = 14.53	SD = 7.13	$\bar{x}$ = 9.89	SD = 7.38		
ตำแหน่งสายงานที่ปฏิบัติ						
หัวหน้าหน่วยงาน	20	40.8	3	15.8	2.79	0.09
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	29	59.2	16	84.2		
ไม่ตอบ	5	-	1	-		

หมายเหตุ : ค่าร้อยละคิดจากฐานผู้ให้คำตอบเท่านั้น

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ให้บริการงานด้านสารบรรณทั้งมหาวิทยาลัยขอนแก่นส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 79.6 ในขณะที่เป็นเพศชายเพียง ร้อยละ 20.4 ส่วนอายุนั้น ส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ระหว่าง 30- 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.3 โดยมีอายุเฉลี่ย 38.06 ปี ระดับการศึกษาส่วนมากระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.1 หน่วยงานที่สังกัดระดับกอง คิดเป็นร้อยละ 12.2 ระดับคณะ 87.8 อายุราชการทั้งหมด ส่วนใหญ่จะมีอายุราชการตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อย 50.9 โดยมีอายุราชการเฉลี่ย 14.53 ปี ตำแหน่งสายงานที่ปฏิบัติ

ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 40.8 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการคิดเป็นร้อยละ 59.2

สำหรับผู้ให้บริการงานด้านสารบรรณเฉพาะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นั้น ส่วนมากเป็นเพศหญิงเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 90.0 เป็นชายเพียงร้อยละ 10 ระดับอายุส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.2 โดยมีอายุเฉลี่ย 31.58 ปี ระดับการศึกษาส่วนมากระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.0 อายุราชการทั้งหมด ส่วนมาก ระหว่าง 1- 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.7 โดยมีอายุราชการเฉลี่ย 9.89 ปี ตำแหน่งสายงานที่ปฏิบัติตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานคิดเป็นร้อยละ 15.8 และตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการคิดเป็นร้อยละ 84.2

สรุปได้ว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้บริการทั้งก่อนและหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง โดยใช้สถิติไคสแควร์ (χ^2) พบว่า ข้อมูลทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่างมีความคล้ายคลึงกันในเรื่องสัดส่วนของเพศ (χ^2 = 0.49 , P-value = 0.48) ระดับการศึกษา (χ^2 = 6.92, P-value = 0.07) หน่วยงานที่สังกัด (χ^2 = 1.36, P-value = 0.24) อายุราชการทั้งหมด (χ^2 = 6.41, P-value = 0.09) ส่วนอายุนั้นมีความแตกต่าง (χ^2 = 11.59, P-value = 0.00) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 แต่ความแตกต่างนี้คาดว่าไม่น่าจะมีผลกระทบกับข้อสรุปที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ทั้งนี้เพราะ ในขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลได้มีการวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวอย่างของผู้ให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เปรียบเทียบทั้งก่อนและหลังการให้บริการ

ตารางที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการด้านสารบรรณ

ข้อมูลพื้นฐาน	ตัวอย่าง ทั้งมหาวิทยาลัยขอนแก่น		ตัวอย่าง เฉพาะคณะมนุษยศาสตร์ฯ		Chi-Square	P-value
	จำนวน N = 298	ร้อยละ	จำนวน N = 86	ร้อยละ		
เพศ						
ชาย	129	43.6	31	36.0	1.26	0.26
หญิง	167	56.4	55	64.0		
ไม่ตอบ	2	-				

ตารางที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการด้านสารบรรณ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	ตัวอย่างทั้งมหาวิทยาลัยขอนแก่น		ตัวอย่างเฉพาะคณะมนุษยศาสตร์ฯ		Chi-Square	P-value
	จำนวน N =298	ร้อยละ	จำนวน N = 86	ร้อยละ		
อายุ						
ต่ำกว่า 30 ปี	45	15.4	21	24.4	9.46	0.02
30 - 39 ปี	90	30.8	15	17.4		
40 - 49 ปี	113	38.7	31	36.0		
50 ปีขึ้นไป	44	15.1	19	22.1		
ไม่ตอบ	6	-	-	-		
	$\bar{x}$ = 40.28	SD = 8.62	$\bar{x}$ = 41.64	SD = 10.19		
ระดับการศึกษา						
ต่ำกว่าอนุปริญญา	11	3.7	-	-	16.32	0.00
อนุปริญญา	19	6.4	4	4.7		
ปริญญาตรี	105	35.4	17	19.8		
ปริญญาโท	131	44.1	58	67.4		
ปริญญาเอก	31	10.4	7	8.1		
ไม่ตอบ	1	-	-	-		
หน่วยงานที่สังกัด						
ระดับกอง	11	4.1	-	-	2.37	0.12
ระดับคณะ	260	95.9	86	100		
ไม่ตอบ	27	-	-	-		
อายุราชการทั้งหมด						
1 - 5 ปี	33	11.9	19	24.9	14.21	0.00
6 - 10 ปี	50	17.1	10	12.2		
11- 15 ปี	55	18.8	5	6.5		
16 ปีขึ้นไป	153	52.2	42	56.4		
ไม่ตอบ	7	-	10	-		
	$\bar{x}$ = 15.73	SD = 8.07	$\bar{x}$ = 15.64	SD = 10.25		

ตารางที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการด้านสารบรรณ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	ตัวอย่าง ทั้งมหาวิทยาลัยขอนแก่น		ตัวอย่าง เฉพาะคณะมนุษยศาสตร์ฯ		Chi-Square	P-value
	จำนวน N =298	ร้อยละ	จำนวน N = 86	ร้อยละ		
ตำแหน่งสายงานที่ปฏิบัติ						
สาย ก	162	56.6	78	92.9	37.47	0.00
สาย ข	58	20.3	2	2.4		
สาย ค	66	23.1	4	4.7		
ไม่ตอบ	12	-	2	-		
ตำแหน่งสายบริหาร						
ตำหน่งบริหาร	145	50.5	72	84.7	30.14	0.00
ไม่เป็นตำแหน่งบริหาร	142	49.5	13	15.3		
ไม่ตอบ	11	-	1	-		

หมายเหตุ : ค่าร้อยละจะคิดจากฐานผู้ให้คำตอบเท่านั้น

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้รับบริการงานด้านสารบรรณทั้งมหาวิทยาลัยขอนแก่น ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.4 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.6 ระดับอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 40- 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.7 และมีอายุเฉลี่ย 40.28 ปี ระดับการศึกษาส่วนมากระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 44.1 หน่วยงานที่สังกัดระดับคณะ คิดเป็นร้อยละ 95.9 และระดับกอง ร้อยละ 4.1 อายุราชการทั้งหมดส่วนมาก 16 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 52.2 และมีอายุราชการเฉลี่ย 15.73 ปี ตำแหน่งตามสายปฏิบัติงาน สาย ก. สาย ข. และสาย ค. คิดเป็นร้อยละ 56.6, 20.3 และ 23.1 ตำแหน่งสายบริหาร ที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 50.5 และไม่เป็นตำแหน่งบริหาร ร้อยละ 49.5 ส่วนผู้รับบริการงานด้านสารบรรณ เฉพาะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.0 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.0 ระดับอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 40- 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.0 มีอายุเฉลี่ย 41.64 ปี ระดับการศึกษา ส่วนมากระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 67.4 อายุราชการทั้งหมดส่วนมาก 16 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 52.2 และมีอายุราชการเฉลี่ย 15.64 ปี ตำแหน่งตามสายงานที่ปฏิบัติ สาย ก คิดเป็นร้อยละ 92.9 สาย ข คิดเป็นร้อยละ 2.4, สาย ค คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตำแหน่งสายบริหาร ที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารคิดเป็นร้อยละ 84.7 และไม่เป็นตำแหน่งบริหาร ร้อยละ 15.3

สรุปได้ว่า จากตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการทั้งก่อนและหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง โดยใช้สถิติไคสแควร์ (χ^2) พบว่าข้อมูลทั้งสองกลุ่มตัวอย่างมีความคล้ายคลึงกันในเรื่องสัดส่วนของเพศ (χ^2 = 1.26, P-Value = 0.26) หน่วยงานที่สังกัด (χ^2 = 2.37, P-Value = 0.12) แต่มีความแตกต่างกันในเรื่องของอายุ (χ^2 = 9.46 , P-Value = 0.02) ระดับการศึกษา (χ^2 = 16.32, P-Value = 0.00) อายุราชการ (χ^2 = 14.21, P-Value = 0.00) ตำแหน่งสายงานที่ปฏิบัติ (χ^2 = 37.47, P-Value = 0.00) ตำแหน่งสายบริหาร (χ^2 = 30.14, P-Value = 0.00) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างนี้ไม่น่าจะมีผลกระทบต่อข้อสรุปของการวิจัยครั้งนี้

ตารางที่ 4 แสดงลักษณะงานของผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ

ลักษณะงาน	ตัวอย่างทั้งมหาวิทยาลัยขอนแก่น					ตัวอย่างเฉพาะคณะมนุษยศาสตร์ฯ				
	ไม่ได้ปฏิบัติ	ร้อยละ	ปฏิบัติ	ร้อยละ	จำนวน N = 54	ไม่ได้ปฏิบัติ	ร้อยละ	ปฏิบัติ	ร้อยละ	จำนวน N = 20
1. การรับ - ส่งเอกสาร	23	42.6	31	57.4	100.0 54	4	20.0	16	80.0	100.0 20
2. การร่างโต้ตอบ-การประชุม	7	13.0	47	87.0	100.0 54	11	55.0	9	45.0	100.0 20
3 การผลิตเอกสาร	25	46.3	29	53.7	100.0 54	10	50.0	10	50.0	100.0 20
4. การจัดเก็บเอกสาร	11	20.4	43	79.6	100.0 54	7	35.0	13	65.0	100.0 20
5. การประชาสัมพันธ์	26	48.1	28	51.9	100.0 54	12	60.0	8	40.0	100.0 20
6 การพิมพ์เอกสารต่าง ๆ	19	35.2	35	64.8	100.0 54	3	15.0	17	85.0	100.0 20

จากตารางที่ 4 พบว่า ลักษณะงานของผู้ให้บริการ หรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ หรือธุรการ จากกลุ่มศึกษาจำนวน 54 คน ทั้งมหาวิทยาลัยนั้น จะมีการปฏิบัติในด้านการร่างโต้ตอบ- การประชุมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.0 รองลงมาจะเป็นด้านการจัดเก็บเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 79.6 สำหรับด้านการรับ - ส่ง คิดเป็นร้อยละ 57.4 การผลิตเอกสารร้อยละ 53.7, การพิมพ์เอกสาร ร้อยละ 64.8 และการประชาสัมพันธ์ร้อยละ 51.9

ส่วนกลุ่มศึกษาเฉพาะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 20 คน ที่ได้รับกิจกรรมแทรกแซง จะปฏิบัติงานในด้านการพิมพ์เอกสารต่าง ๆ มากที่สุด คิดเป็น

ร้อยละ 85.0 รองลงมาคือด้านการรับส่งเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 80.0 การจัดเก็บเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 65.0 ส่วนด้านการร่างโต้ตอบ - การประชุม คิดเป็นร้อยละ 45.0, การผลิตเอกสาร ร้อยละ 50.0 และการประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 40.0

ตารางที่ 5 ลักษณะงานที่ผู้รับบริการใช้บริการด้านสารบรรณ

ลักษณะงาน	ตัวอย่างทั้งมหาวิทยาลัย							ตัวอย่างเฉพาะคณะมนุษยศาสตร์						
	ไม่ตอบ	ร้อยละ	ไม่ใช้บริการ	ร้อยละ	ใช้บริการ	ร้อยละ	รวมร้อยละ N=298	ไม่ตอบ	ร้อยละ	ไม่ใช้บริการ	ร้อยละ	ใช้บริการ	ร้อยละ	รวมร้อยละ N=86
1 การรับหนังสือราชการ	3	-	17	5.8	278	94.2	100.0	-	-	3	3.5	83	96.5	100.0
2 การเวียนหนังสือราชการไปยังหน่วยงาน/ บุคคลที่เกี่ยวข้อง	6	-	62	21.2	230	78.8	100.0	3	-	25	30.1	58	69.9	100.0
3 การให้บริการรับ-ส่งจดหมาย พัสดุภัณฑ์ และอื่น ๆ	3	-	22	7.5	273	92.5	100.0	3	-	14	16.9	69	83.1	100.0
4 การประสานและติดตามเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามกำหนดการดำเนินการ	17	-	67	23.8	214	76.2	100.0	-	-	30	34.9	56	65.1	100.0
5 การร่างโต้ตอบหนังสือราชการ	12	-	71	24.8	215	75.2	100.0	1	-	38	44.7	47	55.3	100.0
6 การจัดเตรียมเอกสารและสถานที่สำหรับประชุม / สัมมนา	14		103	36.3	181	63.7	100.0	1	-	30	35.3	55	64.7	100.0
7 การตรวจสอบเอกสาร /หนังสือที่เสนอลงนามโดยคณบดี/ อธิการบดี	17	-	109	38.8	172	61.2	100.0	-	-	36	41.9	50	58.1	100.0

ตารางที่ 5 ลักษณะงานที่ผู้รับบริการใช้บริการด้านสารบรรณ (ต่อ)

ลักษณะงาน	ตัวอย่างทั้งมหาวิทยาลัย							ตัวอย่างเฉพาะคณะมนุษยศาสตร์						
	ไม่ตอบ	ร้อยละ	ไม่ใช้บริการ	ร้อยละ	ใช้บริการ	ร้อยละ	รวมร้อยละ N=298	ไม่ตอบ	ร้อยละ	ไม่ใช้บริการ	ร้อยละ	ใช้บริการ	ร้อยละ	รวมร้อยละ N=86
8. การจัดพิมพ์ หนังสือราชการต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่	4	-	48	16.3	246	83.7	100.0	1	-	17	20	68	80	100.0
9. การให้บริการจัดลำเนาและจัดเรียงเอกสาร จัดชุดหรือเข้าเล่ม	9	-	48	16.6	241	83.4	100.0	-	-	16	18.6	70	81.4	100.0
10. การให้บริการถ่ายเอกสาร	5	-	33	11.3	260	88.7	100.0	-	-	23	26.7	63	73.3	100.0
11. การจัดเก็บเอกสาร	22	-	126	45.7	150	54.3	100.0	-	-	48	55.8	38	44.2	100.0
12. การค้นหาและติดตามเอกสาร	6	-	37	12.7	255	87.3	100.0	1	-	24	28.2	61	71.8	100.0
13. การทำลายเอกสาร	27	-	161	59.4	110	40.6	100.0	-	-	56	65.1	30	34.9	100.0
14. การให้รายละเอียดข้อมูลข่าวสาร	7	-	38	13.1	253	86.9	100.0	2	-	21	25	63	75	100.0
15. การให้บริการโทรศัพท์ทางไกลโทรสาร	4	-	25	8.5	269	91.5	100.0	1	-	21	24.7	64	75.3	100.0
16. การให้การต้อนรับผู้มาติดต่อ รับรองและอำนวยความสะดวก	21	-	112	40.4	165	59.6	100.0	-	-	45	52.3	41	47.7	100.0

หมายเหตุ คิดค่าร้อยละเฉพาะที่ใช้บริการ และไม่ใช้บริการเท่านั้น

จากตารางที่ 5 พบว่า ลักษณะงานที่ผู้รับบริการไปใช้บริการจากกลุ่มตัวอย่างทั้งมหาวิทยาลัยขอนแก่น จะมีด้านการรับและส่งหนังสือราชการ คิดเป็นร้อยละ 94.2 รับส่งจดหมายพัสดุภัณฑ์ และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 92.5 รับบริการโทรศัพท์ทางไกลและโทรสาร คิดเป็นร้อยละ 91.5 ส่วนในกลุ่มตัวอย่างเฉพาะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จะรับบริการด้านการรับและส่งหนังสือราชการ คิดเป็นร้อยละ 96.5 รับและส่งจดหมาย, พัสดุภัณฑ์

และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 83.1 บริการอัดสำเนา และจัดเรียงเอกสาร จัดชุด หรือเข้าเล่ม, คิดเป็นร้อยละ 81.4

4.4 ปัญหาที่พบในการวิจัย

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน หรือผู้ให้บริการนั้น เนื่องจากงานสารบรรณหรืองานธุรการเป็นงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และเอื้ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการด้านเอกสาร เช่น การรับและส่งเอกสาร การร่างโต้ตอบ การจัดพิมพ์เอกสาร การจัดเก็บค้นหาเอกสาร ดังนั้น งานสารบรรณจะต้องมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการด้านเอกสาร ซึ่งเป็นลักษณะงานที่มีความละเอียด ซับซ้อน หลายขั้นตอนตามระเบียบแบบแผนที่กำหนด และเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ฉะนั้น ปัญหาที่พบในการวิจัย สามารถแยกเป็นสองกลุ่ม คือ ปัญหาด้านผู้ให้บริการ และด้านผู้รับบริการ

4.4.1 ปัญหาของผู้ให้บริการ ในทัศนะของผู้ให้บริการ

1. ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
2. ขาดตัวอย่างและคู่มือ เพื่อประกอบในการปฏิบัติ
3. ขาดความรู้และทักษะในการใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานสมัยใหม่
4. ผู้รับบริการไม่เข้าใจและไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
5. ให้ข้อมูลรายละเอียดไม่ชัดเจน
6. ไม่เชื่อถือในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

4.4.2 ปัญหาของผู้ให้บริการ ในทัศนะของผู้รับบริการ

1. ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการค้นหาเอกสารมาก
3. การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบ
4. ขาดทักษะในการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการ
5. ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน
6. บริการล่าช้า เสียเวลารอคอยนาน กว่าจะได้รับบริการแต่ละอย่าง

ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตารางที่ 6, 7, 8, 9, 11, 12, 14 และ 15

4.5 การแก้ปัญหาที่พบในการวิจัย

จากการวิจัย และการสังเกตในการให้บริการด้านสารบรรณของผู้ให้บริการ พบว่า ยังมีปัญหาที่ต้องแก้ไข ดังนี้ คือ

1. ผู้ให้บริการ ไม่ศึกษาในกฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องในงานด้านสารบรรณ ส่วนมากจะใช้วิธีสอบถามปัญหาดังกล่าวจากผู้บังคับบัญชา แก้ไขโดยแนะนำให้อ่านคู่มือการจัดทำหนังสือราชการ ระเบียบงานสารบรรณ ซึ่งทำให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงานในระยะหนึ่งเท่านั้น ประกอบกับภาระงานมีเป็นจำนวนมาก จึงไม่มีเวลาที่จะศึกษาในกฎ ระเบียบต่าง ๆ ได้

2. ผู้ให้บริการปฏิบัติงานหรือการให้บริการล่าช้าไม่ตรงต่อเวลา อาจเนื่องมาจากสาเหตุ คือ ผู้ให้บริการไม่ทำความเข้าใจในกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องในด้านสารบรรณ การขาดทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ในโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับด้านสารบรรณ การขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัญหาดังกล่าวแก้ไขโดยการจัดอบรมการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนางาน ในโปรแกรม Microsoft Office ให้แก่ผู้ให้บริการ และชี้แจงดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสาร เพื่อให้การปฏิบัติงานในด้านเอกสาร มีระบบ และสะดวก รวดเร็ว ค้นหาได้ง่าย

3. สำหรับผู้ให้บริการขาดจิตสำนึกในงานให้บริการ ให้จัดโครงการอบรมหลักสูตรจิตวิทยาและมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานให้แก่ผู้ให้บริการด้านสารบรรณ จำนวน 100 คน ซึ่งโครงการดังกล่าว ได้รับอนุมัติ และสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยขอนแก่น

4.6. ผลที่เกิดขึ้นหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง

ภายหลังจากการศึกษาสภาพปัญหาและวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ที่พบในทั้งมหาวิทยาลัยขอนแก่น และเฉพาะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์แล้ว พบว่า สามารถแก้ไขปัญหาที่พบดังกล่าว โดยการให้กิจกรรมแทรกแซง ซึ่งกิจกรรมแทรกแซงที่คาดว่าจะสามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้ มีดังต่อไปนี้คือ

1. การอบรมเกี่ยวกับการนำโปรแกรม Microsoft Office มาใช้ในการปฏิบัติงาน
2. การอบรมด้านการจัดเก็บเอกสาร

3. การจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน
4. การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

หลังจากที่ผู้ให้บริการได้รับกิจกรรมแทรกแซงแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินผลว่า ผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีความรู้ มีความเข้าใจในกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ มีทักษะในการปฏิบัติงาน มีมนุษยสัมพันธ์ และมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นหรือไม่ นอกจากนี้ยังประเมินดูว่าผู้ให้บริการมีความมั่นใจที่จะให้บริการเพิ่มขึ้นหรือไม่ ดังตารางที่ 10, 13, 16 และ 17

ตารางที่ 6 แสดงค่าร้อยละสภาพและสาเหตุปัญหาของผู้รับบริการในการไปใช้บริการงานด้านสารบรรณ จากผู้ให้บริการในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในทัศนะของผู้ให้บริการ

ปัญหา	ความรุนแรงของปัญหา						รวม
	ไม่ตอบ	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ร้อยละ N = 54
1. ไม่เข้าใจและไม่ปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ	- (1)	20.8 (11)	39.6 (21)	24.5 (13)	9.4 (5)	5.7 (3)	100.0 (54)
2. ให้ข้อมูลรายละเอียดไม่ชัดเจน	- (1)	11.3 (6)	39.6 (21)	35.8 (19)	11.3 (6)	1.9 (1)	100.0 (54)
3. ไม่เชื่อถือในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ	- (2)	13.5 (7)	19.2 (10)	32.7 (17)	25.0 (13)	9.6 (5)	100.0 (54)

หมายเหตุ : ผู้ไม่ตอบคำถามไม่นำมาคิดค่าร้อยละ

จากตารางที่ 6 เมื่อรวมผู้ตอบปัญหาในระดับมาก และค่อนข้างมากแล้ว พบว่า ปัญหาที่มีความรุนแรงมากในทัศนะของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ คือ ไม่เข้าใจและไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานสารบรรณ คิดเป็นร้อยละ 60.4 รองลงมา คือ การให้ข้อมูลรายละเอียดไม่ชัดเจน ร้อยละ 50.9 ส่วนการไม่เชื่อถือในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 32.7

ความรุนแรงของปัญหาดังกล่าวแก้ไข โดยการจัดทำเอกสารแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานพร้อมกับได้มีการปรับลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 7 แสดงค่าร้อยละสภาพและสาเหตุปัญหาของผู้ให้บริการต่อการให้บริการงานด้านสารบรรณ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในทัศนะของผู้ให้บริการ

ปัญหา	ความรุนแรงของปัญหา						รวม
	ไม่ตอบ	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ร้อยละ N = 54
1. ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติ	- (3)	17.6 (9)	33.3 (17)	33.3 (17)	11.8 (6)	3.9 (2)	100.0 (54)
2. ขาดคู่มือหรือตัวอย่างเป็น แนวปฏิบัติ	- (1)	9.4 (5)	22.6 (12)	35.8 (19)	20.8 (11)	11.3 (6)	100.0 (54)
3. ขาดความรู้และทักษะในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ สำนักงานสมัยใหม่	- (2)	9.6 (5)	21.2 (11)	32.7 (17)	26.9 (14)	9.6 (5)	100.0 (54)
4. ขาดทักษะในการปฏิบัติงาน หรือให้บริการ	-	13.0 (7)	14.8 (8)	40.7 (22)	14.8 (8)	16.7 (9)	100.0 (54)
5. ไม่เข้าใจกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน	-	3.7 (2)	20.4 (11)	44.4 (24)	18.5 (10)	13.0 (7)	100.0 (54)
6. ขาดมนุษยสัมพันธ์กับผู้รับ บริการ	-	5.6 (3)	14.8 (8)	27.8 (15)	33.3 (18)	18.5 (10)	100.0 (54)
7. ไม่ตรงต่อเวลา	- (1)	9.4 (5)	9.4 (5)	32.1 (17)	20.8 (11)	28.3 (15)	100.0 (54)

หมายเหตุ : ผู้ไม่ตอบคำถามไม่นำมาคิดค่าร้อยละ

จากตารางที่ 7 เมื่อวิเคราะห์คำตอบที่ได้จากคำถามที่ให้ผู้ให้บริการระบุความรุนแรงของปัญหา พบว่า ปัญหาของผู้ให้บริการที่มีความรุนแรงมาก คือ ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมา คือ ขาดคู่มือ หรือตัวอย่างเป็นแนวปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 32.0 ขาดความรู้และทักษะในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานสมัยใหม่ คิดเป็นร้อยละ 30.8 ขาดทักษะในการปฏิบัติงาน หรือให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 27.8 ไม่เข้าใจกฎระเบียบ หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 24.1 ส่วนปัญหาที่มีความรุนแรงน้อย คือ ขาดมนุษยสัมพันธ์กับผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 20.4 การไม่ตรงต่อเวลา คิดเป็นร้อยละ 18.8

ความรุนแรงของปัญหาดังกล่าวแก้ไขได้ โดยการจัดทำคู่มือการจัดทำหนังสือราชการ เพื่อให้ผู้ให้บริการใช้ประกอบการอ้างอิง และการจัดอบรมการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Microsoft Office) ซึ่งเป็นการเพิ่มทักษะและส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ และสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพยิ่งขึ้น

ตารางที่ 8 แสดงค่าร้อยละสภาพและสาเหตุปัญหาของผู้ให้บริการต่อการให้บริการด้านสารบรรณในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในทัศนะของผู้รับบริการ

ปัญหา	ความรุนแรงของปัญหา						รวม
	ไม่ตอบ	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ร้อยละ N = 298
1. ขาดความกระตือรือร้นใน การให้บริการ	- (7)	18.2 (53)	19.6 (57)	33.7 (98)	24.4 (71)	4.1 (12)	100.0 (298)
2. เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการ ค้นหาเอกสารมาก	- (10)	16.3 (47)	20.5 (59)	35.8 (103)	23.6 (68)	3.8 (11)	100.0 (298)
3. การจัดเก็บเอกสารไม่เป็น ระบบ	- (7)	15.1 (44)	20.6 (60)	32.3 (94)	26.8 (78)	5.2 (15)	100.0 (298)
4. ขาดทักษะในการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการ	- (7)	8.2 (24)	21.6 (63)	36.1 (105)	30.2 (38)	3.8 (11)	100.0 (298)
5. ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	- (7)	7.2 (21)	21.3 (62)	32.6 (95)	34.0 (99)	4.8 (14)	100.0 (298)
6. ไม่ตรงเวลา	- (9)	7.3 (21)	20.8 (60)	38.1 (110)	30.1 (87)	3.8 (11)	100.0 (298)
7. ไม่สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้	- (7)	8.6 (25)	19.2 (56)	31.6 (92)	34.0 (99)	6.5 (19)	100.0 (298)
8. ขาดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ	- (8)	10.0 (29)	15.5 (45)	27.9 (81)	36.2 (105)	10.3 (30)	100.0 (298)
9. ไม่เข้าใจความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบที่ปฏิบัติ	- (8)	6.6 (19)	17.9 (52)	33.8 (98)	37.2 (108)	4.5 (13)	100.0 (298)
10. ขาดจิตสำนึกในการให้บริการ	- (8)	7.6 (22)	13.1 (38)	30.3 (88)	37.9 (110)	11.0 (32)	100.0 (298)

หมายเหตุ : ผู้ไม่ตอบคำถามไม่นำมาคิดค่าร้อยละ

จากตารางที่ 8 เมื่อรวมผู้ตอบปัญหาในระดับมาก และค่อนข้างมากแล้ว พบว่า ปัญหาที่มีความรุนแรงมากของผู้ให้บริการในทัศนะของผู้รับบริการ คือ ขาดความ

กระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 37.8 เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการค้นหาเอกสารมาก คิดเป็นร้อยละ 36.8 การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบ คิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมาคือ ขาดทักษะในการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 29.8 ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ไม่ตรงเวลา คิดเป็นร้อยละ 28.1 ไม่สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้ คิดเป็นร้อยละ 27.8 และปัญหาที่มีความ รุนแรงน้อย คือ ขาดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 25.5 ไม่เข้าใจความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 24.5 และขาดจิตสำนึกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 20.7

ตารางที่ 9 แสดงค่าร้อยละสภาพ และสาเหตุปัญหาของผู้ให้บริการต่อการให้บริการด้านสารบรรณ เฉพาะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในทัศนะของผู้รับบริการก่อนการให้กิจกรรมแทรกแซง

ปัญหา	ความรุนแรงของปัญหา						ร้อยละ จำนวน N = 90
	ไม่ตอบ	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	
1. ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	-	20.0	20.0	37.6	20.0	2.4	100
	(5)	(17)	(17)	(32)	(17)	(2)	(90)
2. ไม่ตรงเวลา	-	7.1	25.0	46.4	20.2	1.2	100
	(6)	(6)	(21)	(39)	(17)	(1)	(90)
3. การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบ	-	14.0	17.4	34.9	27.9	5.8	100
	(4)	(12)	(15)	(30)	(24)	(5)	(90)
4. ไม่สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้	-	9.4	21.2	34.1	25.9	9.4	100
	(5)	(8)	(18)	(29)	(22)	(8)	(90)
5. ขาดทักษะในการปฏิบัติงาน	-	7.0	23.3	34.9	32.6	2.3	100
	(4)	(6)	(20)	(30)	(28)	(2)	(90)
6. ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	-	9.3	20.9	39.5	26.7	3.5	100
	(4)	(8)	(18)	(34)	(23)	(3)	(90)
7. ขาดมนุษยสัมพันธ์	-	9.4	20.0	36.5	31.8	2.4	100
	(5)	(8)	(17)	(31)	(27)	(2)	(90)
8. เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการค้นหาเอกสารมาก	-	11.6	17.4	39.5	25.6	5.8	100
	(4)	(10)	(15)	(34)	(22)	(5)	(90)
9. ไม่เข้าใจความรู้เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ	-	9.3	12.8	39.5	38.4	-	100
	(4)	(8)	(11)	(34)	(33)		(90)
10. ขาดจิตสำนึกในการให้บริการ	-	6.0	15.5	39.3	31.0	8.3	100
	(6)	(5)	(13)	(33)	(26)	(7)	(90)

หมายเหตุ : ผู้ไม่ตอบคำถามไม่นำมาคิดค่าร้อยละ

จากตารางที่ 9 เมื่อรวมผู้ตอบปัญหาในระดับมาก และค่อนข้างมากแล้ว พบว่า ปัญหาหลักของผู้ให้บริการในทัศนะของผู้รับบริการในส่วนของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คือ ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 40.0 ไม่ตรงเวลา คิดเป็นร้อยละ 32.1 การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบ คิดเป็นร้อยละ 31.4 และไม่สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้ คิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมาคือขาดทักษะในการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 30.3 ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ขาดมนุษย สัมพันธ์ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 29.4 และปัญหาที่มีความรุนแรงน้อย คือ เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการค้นหาเอกสารมาก คิดเป็นร้อยละ 29.0 ไม่เข้าใจในความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบที่ปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 22.1 และขาดจิตสำนึกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 21.5

ความรุนแรงของปัญหาดังกล่าวแก้ไขโดยการนิเทศงาน เป็นรายบุคคล โดยการชี้แนะแนวทางการแก้ไขปัญหาที่พบในตารางที่ 9 เกี่ยวกับการขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ตลอดจนการประสานงานและการติดตามเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในงานด้านสารบรรณ จัดทำเอกสารแสดงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และการจัดทำคู่มือการจัดทำหนังสือราชการ เพื่อให้ผู้ให้บริการใช้ประกอบการอ้างอิง และปรับปรุงวิธีการจัดเก็บเอกสาร

ตารางที่ 10 แสดงค่าร้อยละสภาพและสาเหตุปัญหาของผู้ให้บริการต่อการให้บริการด้านสารบรรณ เฉพาะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในทัศนะของผู้รับบริการ หลังการให้กิจกรรมแทรกแซง

ปัญหา	ความรุนแรงของปัญหา						รวม ร้อยละ
	ไม่ตอบ	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	
1. ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	-	8.1 (7)	10.5 (9)	34.9 (30)	34.9 (30)	11.6 (10)	100.0 (86)
2. ไม่ตรงเวลา	-	2.3 (2)	11.6 (10)	38.4 (33)	33.7 (29)	14.0 (12)	100.0 (86)
3. การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบ	-	3.5 (3)	8.1 (7)	43.0 (37)	34.9 (30)	10.5 (9)	100.0 (86)
4. ไม่สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้	-	5.8 (5)	12.8 (11)	32.6 (28)	36.0 (31)	12.8 (11)	100.0 (86)
5. ขาดทักษะในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	-	2.3 (2)	10.5 (9)	38.4 (33)	36.0 (31)	12.8 (11)	100.0 (86)
6. ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติ	-	1.2 (1)	7.0 (6)	27.9 (24)	52.3 (45)	11.6 (10)	100.0 (86)
7. ขาดมนุษยสัมพันธในการให้บริการ	-	2.3 (2)	11.6 (10)	38.4 (33)	33.7 (29)	14.0 (12)	100.0 (86)

ตารางที่ 10 แสดงค่าร้อยละสภาพและสาเหตุปัญหาของผู้ให้บริการต่อการให้บริการด้านสารบรรณ เฉพาะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในทัศนะของผู้รับบริการ หลังการให้กิจกรรมแทรกแซง (ต่อ)

ปัญหา	ความรุนแรงของปัญหา						รวม ร้อยละ
	ไม่ตอบ	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	
8. เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการค้นหาเอกสารมาก	-	5.8 (5)	5.8 (5)	41.9 (36)	36.0 (31)	10.5 (9)	100.0 (86)
9. ไม่เข้าใจความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบที่ปฏิบัติ	-	-	7.0 (6)	41.9 (36)	40.7 (35)	10.5 (9)	100.0 (86)
10. ขาดจิตสำนึกในการให้บริการ	-	5.8 (5)	12.8 (11)	32.6 (28)	36.0 (31)	12.8 (11)	100.0 (86)

หมายเหตุ : ไม่นำผู้ไม่ตอบคำถามมาคำนวณค่าร้อยละ

จากตารางที่ 10 เมื่อรวมผู้ตอบปัญหาในระดับมากและค่อนข้างมากแล้ว พบว่าปัญหาที่มีความรุนแรงมากในทัศนะของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง พบว่า ผู้ให้บริการขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ, ไม่สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้ และขาดจิตสำนึกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละเท่ากัน คือ 18.6 รองลงมาคือ ไม่ตรงเวลา, ขาดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 13.9 เท่ากัน

ตารางที่ 11 แสดงเวลาที่มาใช้บ ริการงานด้านสารบรรณของผู้รับบริการ ทั้งมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ลักษณะงาน	เวลาที่ให้บริการเป็นนาที						ร้อยละ จำนวน N = 298
	ไม่เคยใช้	ไม่ตอบ	1-180 นาที	181-360 นาที	361-480 นาที	481 นาทีขึ้นไป	
1. การให้บริการอัดสำเนา และจัดเรียงเอกสาร จัดชุด หรือเข้าเล่ม	- (23)	- (169)	29.2 (31)	1.9 (2)	7.5 (8)	61.3 (65)	100.0 (298)
			$\bar{x}$ = 1744.52		SD = 1216.52		
2. การทำลายเอกสาร	- (38)	- (223)	51.4 (19)	16.2 (6)	10.8 (4)	21.6 (8)	100.0 (298)
			$\bar{x}$ = 1318.26		SD = 2404.42		
3. การจัดเก็บเอกสาร	- (36)	- (218)	52.3 (23)	11.4 (5)	11.4 (5)	25.0 (11)	100.0 (298)
			$\bar{x}$ = 1069.70		SD = 1560.33		
4. การประสานและติดตามเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามกำหนดการดำเนินการ	- (12)	- (211)	25.3 (19)	5.3 (4)	22.7 (17)	46.7 (35)	100.0 (298)
			$\bar{x}$ = 1014.84		SD = 1316.70		

ตารางที่ 11 แสดงเวลาที่มาใช้บริการงานด้านสารบรรณของผู้รับบริการทั้งมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ต่อ)

ลักษณะงาน	เวลาที่ให้บริการเป็นนาที						ร้อยละ
	ไม่เคยใช้	ไม่ตอบ	1-180 นาที	181-360 นาที	361-480 นาที	481 นาทีขึ้นไป	จำนวน N = 298
5. การจัดพิมพ์หนังสือราชการต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่	-	-	23.3	6.7	21.1	48.9	100.0
	(21)	(187)	(21)	(6)	(19)	(44)	(298)
			$\bar{x}$ = 984.61		SD = 899.65		
6. การจัดเตรียมเอกสาร และสถานที่สำหรับประชุม/ สัมมนา	-	-	24.3	4.3	27.1	44.3	100.0
	(24)	(204)	(17)	(3)	(19)	(31)	(298)
			$\bar{x}$ = 898.73		SD = 781.57		
7. การเวียนหนังสือราชการไปยังหน่วยงาน บุคคลที่เกี่ยวข้อง	-	-	18.1	4.8	27.7	49.4	100.0
	(61)	(154)	(15)	(4)	(23)	(41)	(298)
			$\bar{x}$ = 865.02		SD = 899.02		
8. การตรวจสอบเอกสาร หนังสือที่เสนอลงนามโดยคณบดี/ อธิการบดี	-	-	25.3	8.0	24.0	42.7	100.0
	(28)	(195)	(19)	(6)	(18)	(32)	(298)
			$\bar{x}$ = 838.85		SD = 807.88		
9. การร่างโต้ตอบหนังสือราชการ	-	-	28.4	5.4	29.7	36.5	100.0
	(12)	(212)	(21)	(4)	(22)	(27)	(298)
			$\bar{x}$ = 785.46		SD = 865.44		
10. การรับ - ส่งหนังสือราชการ	-	-	31.7	11.5	34.6	22.1	100.0
	(35)	(159)	(33)	(12)	(36)	(23)	(298)
			$\bar{x}$ = 603.05		SD = 804.35		
11. การให้บริการรับ- ส่งจดหมาย พัสดุภัณฑ์ และอื่น ๆ	-	-	25.0	16.3	(38.5)	20.2	100.0
	(40)	(154)	(26)	(17)	(40)	(21)	(298)
			$\bar{x}$ = 482.98		SD = 562.42		
12. การให้บริการถ่ายเอกสาร	-	-	60.6	6.4	13.8	19.1	100.0
	(26)	(178)	(57)	(6)	(13)	(18)	(298)
			$\bar{x}$ = 459.11		SD = 797.45		
13. การค้นหาและการติดตามเอกสาร	-	-	57.6	8.2	12.9	21.2	100.0
	(24)	(189)	(49)	(7)	(11)	(18)	(298)
			$\bar{x}$ = 450.93		SD = 678.11		
14. การให้รายละเอียดข้อมูลข่าวสาร	-	-	83.5	2.5	3.8	10.1	100.0
	(22)	(197)	(66)	(2)	(3)	(8)	(298)
			$\bar{x}$ = 235.76		SD = 563.61		
15. การให้บริการโทรศัพท์ทางไกลโทรสาร	-	-	86.1	2.5	10.1	1.3	100.0
	(28)	(191)	(68)	(2)	(8)	(1)	(298)
			$\bar{x}$ = 93.37		SD = 188.39		

ตารางที่ 11 แสดงเวลาที่มาใช้บริการงานด้านสารบรรณของผู้รับบริการทั้งมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ต่อ)

ลักษณะงาน	เวลาที่ให้บริการเป็นนาที						ร้อยละ
	ไม่เคยใช้	ไม่ตอบ	1-180 นาที	181-360 นาที	361-480 นาที	481 นาทีขึ้นไป	จำนวน N = 298
16. การให้การต้อนรับผู้มาติดต่อ รับรองและอำนวยความสะดวก	- (39)	- (221)	89.5 (34)	2.6 (1)	7.9 (3)	–	100.0 (298)
			$\bar{x}$ = 89.76		SD = 159.60		

หมายเหตุ : ไม่นำผู้ไม่ตอบ หรือไม่เคยใช้บริการมาคำนวณเวลาเฉลี่ย

จากตารางที่ 11 ชี้ให้เห็นว่า ปัญหาของงานสารบรรณอีกปัญหาหนึ่ง คือ ความล่าช้า และใช้เวลานาน พบว่า ผู้รับบริการต้องเสียเวลารอคอยมากที่สุด คือ บริการอัดสำเนาและจัดเรียงเอกสาร จัดชุด หรือเข้าเล่ม ใช้เวลา 3 วัน 5 ชั่วโมง รองลงมาคือการทำลายเอกสาร ใช้เวลา 2 วัน 6 ชั่วโมง และการจัดเก็บเอกสาร ใช้เวลา 2 วัน 2 ชั่วโมง ส่วนการประสานงานและติดตามเรื่องต่าง ๆ เพื่อเป็นไปตามกำหนด ใช้เวลา 2 วัน 53 นาที การพิมพ์หนังสือราชการต่าง ๆ 2 วัน 3 นาที

ตารางที่ 12 แสดงเวลาที่มาใช้บริการด้านสารบรรณของผู้รับบริการ เฉพาะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ก่อนการให้กิจกรรมแทรกแซง

ลักษณะงานที่ให้บริการ	เวลาที่ให้บริการเป็นนาที						ร้อยละ
	ไม่เคยใช้	ไม่ตอบ	1-180 นาที	181-360 นาที	361-480 นาที	481 นาทีขึ้นไป	จำนวน N = 90
1. การให้บริการอัดสำเนาและจัดเรียงเอกสารจัดชุด หรือเข้าเล่มเอกสาร	- 9	- 51	9.9 3	3.3 1	13.3 4	73.2 22	100.0 90
			$\bar{x}$ = 1700.50		SD = 1141.35		
2. การจัดพิมพ์หนังสือราชการต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่	- 8	- 48	23.4 8	8.8 3	23.5 8	44.1 15	100.0 90
			$\bar{x}$ = 759.47		SD = 653.30		
3. การจัดเตรียมเอกสารและสถานที่ สำหรับประชุมสัมมนา	- 10	- 57	21.6 5	4.3 1	43.5 10	30.4 7	100.0 90
			$\bar{x}$ = 699.78		SD = 660.92		
4. การตรวจสอบเอกสารหนังสือที่เสนอลงนามโดยคณบดี อธิการบดี	- 9	- 52	20.5 6	13.8 4	24.1 7	41.3 12	100.0 90
			$\bar{x}$ = 668.31		SD = 550.66		

ตารางที่ 12 แสดงเวลาที่มาใช้บริการด้านสารบรรณของผู้รับบริการ เฉพาะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ก่อนการให้กิจกรรมแทรกแซง (ต่อ)

ลักษณะงานที่ให้บริการ	เวลาที่ให้บริการเป็นนาที						ร้อยละ
	ไม่เคยใช้	ไม่ตอบ	1-180 นาที	181-360 นาที	361-480 นาที	481 นาทีขึ้นไป	จำนวน N = 90
5. การเวียนหนังสือราชการไปยังหน่วยงานบุคคลที่เกี่ยวข้อง	-	-	21.7	8.6	26.1	43.4	100.0
	31	36	5	2	6	10	90
			$\bar{x}$ = 670.65 SD = 543.47				
6. การประสานงานและติดตามเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามกำหนดดำเนินการ	-	-	38.2	7.6	7.7	46.2	100.0
	5	59	10	2	2	12	90
			$\bar{x}$ = 662.69 SD = 701.17				
7. การจัดเก็บเอกสาร	-	-	45.5	27.3	9.1	18.2	100.0
	10	69	5	3	1	2	90
			$\bar{x}$ = 641.82 SD = 1136.85				
8. การทำลายเอกสาร	-	-	11.1	44.4	33.3	11.1	100.0
	10	71	1	4	3	1	90
			$\bar{x}$ = 640.56 SD = 1031.89				
9. การร่างโต้ตอบหนังสือราชการ	-	-	40.7	-	40.7	18.5	100.0
	5	58	11		11	5	90
			$\bar{x}$ = 483.56 SD = 517.42				
10. การให้บริการรับส่งจดหมายพัสดุภัณฑ์และอื่น ๆ	-	-	24.3	24.2	36.4	15.1	100.0
	20	37	8	8	12	5	90
			$\bar{x}$ = 442.39 SD = 446.05				
11. การรับส่งหนังสือราชการ	-	-	38.7	22.6	22.6	16.1	100.0
	20	39	12	7	7	5	90
			$\bar{x}$ = 403.90 SD = 470.34				
12. การค้นหาและติดตามเอกสาร	-	-	56.5	13.3	16.7	13.3	100.0
	9	51	17	4	5	4	90
			$\bar{x}$ = 361.77 SD = 636.01				
13. การให้บริการถ่ายเอกสาร	-	-	72.7	6.1	9.1	12.1	100.0
	10	47	24	2	3	4	90
			$\bar{x}$ = 324.18 SD = 692.59				
14. การให้รายละเอียดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	-	-	87.1	3.2	3.2	6.4	100.0
	9	50	27	1	1	2	90
			$\bar{x}$ = 189.00 SD = 617.86				

ตารางที่ 12 แสดงเวลาที่มาใช้บริการด้านสารบรรณของผู้รับบริการ เฉพาะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ก่อนการให้กิจกรรมแทรกแซง (ต่อ)

ลักษณะงานที่ให้บริการ	เวลาที่ให้บริการเป็นนาที						ร้อยละ
	ไม่เคยใช้	ไม่ตอบ	1-180 นาที	181-360 นาที	361-480 นาที	481 นาทีขึ้นไป	จำนวน N = 90
15. การให้การต้อนรับผู้มาติดต่อ รับรอง และอำนวยความสะดวก	-	-	83.4	-	16.7	-	100.0
	11	73	5		1		90
			$\bar{x}$ = 88.50 SD = 192.07				
16. การให้บริการโทรศัพท์ทางไกล โทรสาร	-	-	92.8	3.6	3.6	-	100.0
	9	53	26	1	1		90
			$\bar{x}$ = 35.50 SD = 97.66				

หมายเหตุ : ไม่นำผู้ไม่ตอบหรือไม่เคยใช้บริการมาคำนวณเวลาด้วย

จากตารางที่ 12 ผู้รับบริการในส่วนของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ต้องเสียเวลารอยคอยนานที่สุด คือ การให้บริการอัดสำเนาและจัดเรียงเอกสาร จัดชุด หรือเข้าเล่มเอกสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 3 วัน 4 ชั่วโมง การจัดพิมพ์หนังสือราชการต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1 วัน 5 ชั่วโมง การจัดเตรียมเอกสารและสถานที่สำหรับประชุมสัมมนา ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1 วัน 3 ชั่วโมง รองลงมาคือ การตรวจสอบเอกสาร หนังสือที่เสนอลงนามโดยคณบดี อธิการบดี, การเวียนหนังสือราชการไปยังหน่วยงานบุคคลที่เกี่ยวข้อง และการประสาน และติดตามเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามกำหนดการดำเนินการ ใช้เวลาโดยเฉลี่ยเท่ากัน คือ 1 วัน 3 ชั่วโมง

ระยะเวลาในการให้บริการ ใช้เวลานานเกินกว่า 1 วันขึ้นไป จะแก้ไขโดยการปรับลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานลง เพื่อให้การให้บริการได้เร็วขึ้น

ตารางที่ 13 แสดงเวลาที่มาใช้บริการงานด้านสารบรรณของผู้รับบริการ เฉพาะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์หลังให้กิจกรรมแทรกแซง

ลักษณะงานที่ให้บริการ	เวลาที่ให้บริการเป็นนาที						ร้อยละ
	ไม่เคยใช้	ไม่ตอบ	1-180 นาที	181-360 นาที	361-480 นาที	481 นาทีขึ้นไป	จำนวน N = 86
1. การให้บริการอัดสำเนาและจัดเรียงเอกสารจัดชุด หรือเข้าเล่มเอกสาร	- (16)	- (40)	20.0 (6)	6.7 (2)	6.7 (2)	66.7 (20)	100.0 (86)
			$\bar{x}$ = 1152.33 SD = 874.00				
2. การจัดพิมพ์หนังสือราชการต่าง ๆ	- (2)	- (55)	34.5 (10)	20.7 (6)	20.7 (6)	24.1 (7)	100.0 (86)
			$\bar{x}$ = 556.55 SD = 637.33				
3. การจัดเตรียมเอกสารและสถานที่สำหรับประชุมสัมมนา	- (32)	- (34)	5.0 (1)	25.0 (5)	20.0 (4)	50.0 (10)	100.0 (86)
			$\bar{x}$ = 877.50 SD = 700.04				
4. การตรวจสอบเอกสาร/ หนังสือที่เสนอลงนามโดยคณบดี/ อธิการบดี	- (35)	- (34)	11.8 (2)	23.5 (4)	23.5 (4)	41.2 (7)	100.0 (86)
			$\bar{x}$ = 631.76 SD = 443.00				
5. การเวียนหนังสือราชการไปยังหน่วยงาน/ บุคคลที่เกี่ยวข้อง	- (27)	- (32)	22.2 (6)	11.1 (3)	14.8 (4)	51.9 (14)	100.0 (86)
			$\bar{x}$ = 1043.33 SD = 1087.64				
6. การประสานงานติดตามเรื่อง เพื่อให้เป็นไปตามกำหนดดำเนินการ	- (30)	- (37)	10.5 (2)	-	31.6 (6)	57.9 (11)	100.0 (86)
			$\bar{x}$ = 1495.37 SD = 2100.20				
7. การจัดเก็บเอกสาร	- (48)	- (34)	75 (3)	-	-	25.0 (1)	100.0 (86)
			$\bar{x}$ = 420.00 SD = 680.59				
8. การทำลายเอกสาร	- (56)	- (26)	25.0 (1)	-	-	75.0 (3)	100.0 (86)
			$\bar{x}$ = 1230.00 SD = 951.84				
9. การร่างโต้ตอบหนังสือราชการ	- (39)	- (27)	35.0 (7)	10.0 (2)	30.0 (6)	25.0 (5)	100.0 (86)
			$\bar{x}$ = 500.00 SD = 550.34				
10. การรับส่งจดหมาย พัสดุภัณฑ์และอื่น ๆ	- (3)	- (54)	13.8 (4)	41.4 (12)	20.7 (6)	24.1 (7)	100.0 (86)
			$\bar{x}$ = 542.07 SD = 545.39				

ตารางที่ 13 แสดงเวลาที่มาใช้บริการงานด้านสารบรรณของผู้รับบริการ เฉพาะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์หลังให้กิจกรรมแทรกแซง (ต่อ)

ลักษณะงานที่ให้บริการ	เวลาที่ให้บริการเป็นนาที						ร้อยละ
	ไม่เคยใช้	ไม่ตอบ	1-180 นาที	181-360 นาที	361-480 นาที	481 นาทีขึ้นไป	จำนวน N = 86
11. การรับ - ส่งหนังสือราชการ	-	-	29.4	29.4	23.5	17.6	100.0
	(3	(49)	(10)	(10)	(3)	(6)	(86)
			$\bar{x}$ = 423.53 SD = 405.31				
12. การค้นหาและติดตามเอกสาร	-	-	28.3	5.0	-	66.7	100.0
	(24)	(2)	(17)	(3)		(40)	(86)
			$\bar{x}$ = 723.40 SD = 471.37				
13. การให้บริการถ่ายเอกสาร	-	-	76.9	11.5	3.8	7.7	100.0
	(23)	(37)	(20)	(3)	(1)	(2)	(86)
			$\bar{x}$ = 178.96 SD = 328.97				
14. การให้รายละเอียดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	-	-	73.1	3.8	11.5	11.5	100.0
	(21)	(39)	(19)	(1)	(3)	(3)	(86)
			$\bar{x}$ = 230.00 SD = 422.19				
15. การให้การต้อนรับผู้มาติดต่อรับรอง และอำนวยความสะดวก	-	-	75.0	-	-	25.0	100.0
	(45)	(33)	(6)			(2)	(86)
			$\bar{x}$ = 386.25 SD = 650.47				
16. การให้บริการโทรศัพท์ทางไกล - โทรสาร	-	-	80.0	-	12.0	8.0	100.0
	(21)	(40)	(20)		(3)	(2)	(86)
			$\bar{x}$ = 188.04 SD = 406.48				

หมายเหตุ : ไม่นำผู้ไม่ตอบ หรือไม่เคยใช้บริการมาคำนวณเวลาเฉลี่ย

จากตารางที่ 13 หลังการให้กิจกรรมแทรกแซง ผู้รับบริการเฉพาะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้มาใช้บริการงานด้านสารบรรณ ในบริการแต่ละประเภท พบว่า การให้บริการอัดสำเนา และจัดเรียงเอกสาร จัดชุด หรือเข้าเล่มเอกสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 2 วัน 4 ชั่วโมง การจัดพิมพ์หนังสือราชการต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1 วัน 2 ชั่วโมง การจัดเตรียมเอกสาร และสถานที่สำหรับประชุมสัมมนา ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1 วัน 3 ชั่วโมง และรองลงมาคือ การตรวจสอบเอกสารหนังสือที่เสนอลงนามโดยคณบดี - อธิการบดี ใช้เวลาเฉลี่ย 1 วัน 3 ชั่วโมง การเวียนหนังสือราชการไปยังหน่วยงาน บุคคลที่เกี่ยวข้อง ใช้เวลาเฉลี่ย 2 วัน 3 ชั่วโมง และรองลงมาคือ การให้การต้อนรับผู้มาติดต่อรับรอง และอำนวยความสะดวก ใช้เวลา 6 ชั่วโมง 26 นาที การจัดเก็บเอกสาร ใช้เวลา 7 ชั่วโมง

ตารางที่ 14 แสดงความพึงพอใจที่ได้รับการบริการงานด้านสารบรรณ จากผู้ให้บริการในความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ความพึงพอใจที่ได้รับการบริการจากผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							รวม
	ไม่เคย	ไม่ตอบ	ไม่พอใจ	ค่อนข้างไม่พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	พอใจ	พอใจมาก	ร้อยละ (จำนวน) N = 298
1. การทำลายเอกสาร	-	-	6.9	15.5	44	28.4	5.2	100.0
	(24)	(158)	(8)	(18)	(51)	(33)	(6)	(298)
2. การค้นหาและติดตามเอกสาร	-	-	2.8	19.3	36.5	36.5	4.8	100.0
	(6)	(43)	(7)	(48)	(91)	(91)	(12)	(298)
3. การจัดเก็บเอกสาร	-	-	6.3	14.0	38.5	37.1	4.2	100.0
	(24)	(131)	(9)	(20)	(55)	(53)	(6)	(298)
4. การให้บริการอัดสำเนา และจัดเรียงเอกสาร จัดชุดหรือเข้าเล่มเอกสาร	-	-	1.7	18.1	39.1	34.5	6.7	100.0
	(13)	(47)	(4)	(43)	(93)	(82)	(16)	(298)
5. การร่างโต้ตอบหนังสือราชการ	-	-	2.4	13.5	41.5	38.2	4.3	100.0
	(2)	(89)	(5)	(28)	(86)	(79)	(9)	(298)
6. การตรวจสอบเอกสาร/ หนังสือ ที่เสนอลงนามโดยคณบดี/ อธิการบดี	-	-	0.6	15.3	36.9	43.8	3.4	100.0
	(20)	(102)	(1)	(27)	(65)	(77)	(6)	(298)
7. การจัดพิมพ์หนังสือราชการต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่	-	-	2.4	13.4	39.8	38.2	6.0	100.0
	(6)	(46)	(6)	(33)	(98)	(94)	(15)	(298)
8. การให้รายละเอียดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	-	-	2.4	13.3	36.5	43	4.8	100.0
	(4)	(45)	(6)	(33)	(91)	(107)	(12)	(298)
9. การเวียนหนังสือราชการไปยัง หน่วยงาน / บุคคลที่เกี่ยวข้อง	-	-	1.3	14.2	44.2	35.4	4.9	100.0
	(62)	(10)	(3)	(32)	(100)	(80)	(11)	(298)
10. การให้บริการถ่ายเอกสาร	-	-	2.4	11.8	38.2	38.6	8.9	100.0
	(4)	(48)	(6)	(29)	(94)	(95)	(22)	(298)
11. การประสานและติดตามเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามกำหนดการดำเนินการ	-	-	2.0	10.9	48.0	35.6	3.5	100.0
	(4)	(92)	(4)	(22)	(97)	(72)	(7)	(298)
12. การรับ- ส่งหนังสือราชการ	-	-	0.4	11.4	44.3	39.6	4.4	100.0
	(17)	(8)	(1)	(31)	(121)	(108)	(12)	(298)
13. การจัดเตรียมเอกสารและสถานที่ สำหรับประชุม/สัมมนา	-	-	1.1	9.7	43.2	40.5	5.4	100.0
	(8)	(105)	(2)	(18)	(80)	(75)	(10)	(298)
14. การให้การต้อนรับผู้มาติดต่อ รับรอง และอำนวยความสะดวก	-	-	0.6	9.8	34.4	48.5	6.7	100.0
	(39)	(96)	(1)	(18)	(56)	(79)	(11)	(298)
15. การให้บริการโทรศัพท์ทางไกล โทรสาร	-	-	1.2	8.9	30.4	47.5	12.18	100.0
	(5)	(36)	(3)	(23)	(78)	(122)	(31)	(298)
16. การให้บริการรับ- ส่งจดหมาย พัสดุภัณฑ์และอื่น ๆ	-	-	1.1	4.9	47.4	42.5	4.1	100.0
	(23)	(7)	(3)	(13)	(127)	(114)	(11)	(298)

หมายเหตุ : ค่าร้อยละคิดจากฐานผู้มาใช้บริการเท่านั้น

จากตารางที่ 14 เมื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งมหาวิทยาลัยขอนแก่นแล้ว พบว่า การรับบริการที่ผู้รับบริการไม่พอใจ และค่อนข้างไม่พอใจในการรับบริการงานด้านสารบรรณ คือ การทำลายเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 22.4 การค้นหาและติดตามเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 22.1 การจัดเก็บเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 20.3

ตารางที่ 15 แสดงความพึงพอใจที่ได้รับการบริการงานด้านสารบรรณจากผู้ให้บริการในความรู้สึกของผู้รับบริการ เฉพาะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ก่อนการให้กิจกรรมแทรกแซง

ความพึงพอใจที่ได้รับการบริการ จากผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							ร้อยละ จำนวน N = 90
	ไม่เคยใช้	ไม่ตอบ	ไม่พอใจ	ค่อนข้างไม่พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	พอใจ	พอใจมาก	
1. การให้บริการจัดลำเนาและจัดเรียงเอกสาร จัดชุด หรือเข้าเล่มเอกสาร	-	-	30	28.8	15.5	16.2	4.5	100.0
	6	18	2	19	30	12	3	90
2. การจัดเก็บเอกสาร	-	-	3.4	24.1	24.1	41.4	6.9	100.0
	7	54	1	7	7	12	2	90
3. การทำลายเอกสาร	-	-	3	24.2	39.4	27.3	6.1	100.0
	6	51	1	8	13	9	2	90
4. การค้นหาและติดตามเอกสาร	-	-	1.4	25.7	36.5	29.7	6.8	100.0
	3	13	1	19	27	22	5	90
5. การตรวจสอบเอกสาร หนังสือที่เสนอลงนามโดยคณบดี อธิการบดี	-	-	2	19.6	45.1	27.5	5.9	100.0
	(6)	(33)	(1)	(10)	(23)	(14))	(3)	(90)
6. การร่างโต้ตอบหนังสือราชการ	-	-	-	20.7	44.8	31	3.4	100.0
	(1)	(13)		(12)	(26)	(18)	(2)	(90)
7. รับส่งหนังสือราชการ	-	-	14.6	5.6	48.3	27	4.5	100.0
		(1)	(13)	(5	(43)	(24)	(4)	(90)
8. การให้บริการถ่ายเอกสาร	-	-	2.8	16.7	44.4	26.4	9.7	100.0
	(2)	(16)	(2)	(12)	(32)	(19)	(7)	(90)
9. การให้รายละเอียดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	-	-	3.8	15.4	41	34.6	5.1	100.0
	(1)	(11)	(3)	(12)	(32)	(27)	(4)	(90)
10. การจัดพิมพ์หนังสือราชการต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่	-	-	1.3	15.8	46.1	28.9	7.9	100.0
	(4)	(10)	(1)	(12)	(35)	(22)	(6)	(90)
11. การให้บริการโทรศัพท์ทางไกลโทรสาร	-	-	2.6	11.5	30.8	39.7	15.4	100.0
	(2)	(10)	(2)	(9)	(24)	(31)	(12)	(90)
12. การจัดเตรียมเอกสาร และสถานที่สำหรับประชุมสัมมนา	-	-	-	13.8	44.8	34.5	6.9	100.0
	(3)	(29)		(8)	(26)	(20)	(4)	(90)

ตารางที่ 15 แสดงความพึงพอใจที่ได้รับการบริการงานด้านสารบรรณจากผู้ให้บริการในความรู้สึกของผู้รับบริการ เฉพาะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ก่อนการให้กิจกรรมแทรกแซง (ต่อ)

ความพึงพอใจที่ได้รับการบริการจากผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							ร้อยละ
	ไม่เคยใช้	ไม่ตอบ	ไม่พอใจ	ค่อนข้างไม่พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	พอใจ	พอใจมาก	จำนวน N = 90
13. การเวียนหนังสือราชการไปยังหน่วยงาน บุคคลที่เกี่ยวข้อง	- (31)	- (6)	1.1 (1)	7.2 (6)	59.4 (31)	28.8 (13)	3.5 (2)	100.0 (90)
14. การประสานและติดตามเรื่องต่าง ๆ	- (2)	- (34)	-	7.4 (4)	59.3 (32)	27.8 (15)	5.6 (3)	100.0 (90)
15. การให้บริการรับส่งจดหมาย	- (12)	- (2)	-	5.3 (4)	56.6 (43)	36.8 (28)	1.3 (1)	100.0 (90)
16. การให้การต้อนรับผู้มาติดต่อรับรอง และอำนวยความสะดวก	- (11)	- (46)	-	0.1 (3)	51.5 (17)	27.3 (9)	12.1 (4)	100.0 (90)

หมายเหตุ : ค่าร้อยละคิดจากฐานผู้มาใช้บริการเท่านั้น

จากตารางที่ 15 เมื่อรวมระดับไม่พอใจและค่อนข้างไม่พอใจแล้ว พบว่า บริการงานด้านสารบรรณที่ผู้รับบริการในส่วนเฉพาะของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ไม่พอใจมากที่สุด คือ การให้บริการอัดสำเนาและจัดเรียงเอกสาร จัดชุด หรือเข้าเล่มเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 58.8 การจัดเก็บเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 27.5 การค้นหาและติดตามเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 27.1 การทำลายเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 27.2

ตารางที่ 16 แสดงความพึงพอใจที่ได้รับบริการงานด้านสารบรรณจากผู้ให้บริการในความรู้สึกของผู้รับบริการ เฉพาะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์หลังการให้กิจกรรมแทรกแซง

ความพึงพอใจที่ได้รับการบริการ	ระดับความพึงพอใจ							ร้อยละ
	ไม่เคยใช้	ไม่ตอบ	ไม่พอใจ	ค่อนข้างไม่พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	พอใจ	พอใจมาก	จำนวน N = 86
1. การให้บริการอัดสำเนาและจัดเรียงเอกสาร จัดชุดหรือเข้าเล่ม	- (16)	-	1.4 (1)	10.0 (7)	24.3 (17)	50.0 (35)	14.3 (10)	100.0 (86)
2. การจัดเก็บเอกสาร	- (48)	- (5)	-	9.1 (3)	36.4 (12)	51.5 (17)	3.0 (1)	100 (86)

ตารางที่ 16 แสดงความพึงพอใจที่ได้รับบริการงานด้านสารบรรณจากผู้ให้บริการในความรู้สึกของผู้รับบริการ เฉพาะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ หลังการให้กิจกรรมแทรกแซง (ต่อ)

คามพึงพอใจที่ได้รับการบริการ	ระดับความพึงพอใจ							ร้อยละ
	ไม่เคยใช้	ไม่ตอบ	ไม่พอใจ	ค่อนข้างไม่พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	พอใจ	พอใจมาก	จำนวน N = 86
3. การทำลายเอกสาร	-	-	3.8	7.7	46.2	30.8	11.5	100.0
	(56)	(4)	(1)	(2)	(12)	(8)	(3)	(86)
4. การค้นหาและติดตามเอกสาร	-	-	-	7.0	36.8	40.4	15.8	100.0
	(24)	(5)		(4)	(21)	(23)	(9)	(86)
5. การตรวจสอบเอกสาร หนังสือที่	-	-	-	8.3	27.1	52.1	12.5	100.0
เสนอลงนามโดยคณบดี อธิการบดี	(36)	(2)		(4)	(13)	(25)	(6)	(86)
6. การร่างโต้ตอบหนังสือราชการ	-	-	-	-	-	100.0	-	100.0
	(38)	(47)				(1)		(86)
7. การรับ- ส่งหนังสือราชการ	-	-	-	3.7	23.2	64.6	8.5	100.0
	(3)	(1)		(3)	(19)	(53)	(7)	(86)
8. การให้บริการถ่ายเอกสาร	-	-	3.3	6.7	23.3	53.3	13.3	100.0
	(23)	(3)	(2)	(4)	(14)	(32)	(8)	(86)
9. การให้รายละเอียดข้อมูลข่าวสาร	-	-	1.6	11.3	30.6	40.3	16.1	100.0
ต่าง ๆ	(24)		(1)	(7)	(19)	(25)	(10)	(86)
10. การจัดพิมพ์หนังสือราชการต่าง ๆ	-	-	-	4.8	30.2	55.6	9.5	100.0
	(5)	(18)		(3)	(19)	(35)	(6)	(86)
11. การให้บริการโทรศัพท์ โทรสาร	-	-	1.6	4.7	10.9	67.2	15.6	100.0
	(21)	(1)	(1)	(3)	(7)	(43)	(10)	(86)
12. การจัดเตรียมเอกสารและสถานที่	-	-	-	1.9	23.1	59.6	15.4	100.0
สำหรับประชุมสัมมนา	(33)	(1)		(1)	(12)	(31)	(8)	(86)
13. การเวียนหนังสือราชการ	-	-	1.7	8.5	27.1	54.2	8.5	100.0
	(27)		(1)	(5)	(16)	(32)	(5)	(86)
14. การประสานและติดตามเรื่องต่าง ๆ	-	-	-	10.9	27.3	54.5	7.3	100.0
	(30)	(1)		(6)	(15)	(30)	(4)	(86)
15. การให้บริการรับ- ส่งจดหมาย	-	-	1.4	-	23.2	62.3	13.0	100.0
พัสดุภัณฑ์	(17)		(1)		(16)	(43)	(9)	(86)
16. การให้การต้อนรับผู้มาติดต่อ	-	-	2.5	7.5	15.0	62.5	12.5	100.0
	(46)		(1)	(3)	(6)	(25)	(5)	(86)

หมายเหตุ : ค่าร้อยละคิดจากฐานผู้มาใช้บริการเท่านั้น

จากตารางที่ 16 ผู้รับบริการเฉพาะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้รับบริการงานด้านสารบรรณ หลังการให้กิจกรรมแทรกแซง พบว่าเมื่อรวมระดับไม่พอใจ และค่อนข้างไม่พอใจแล้ว พบว่า การให้บริการอัดสำเนา และจัดเรียงเอกสาร จัดชุดหรือเข้าเล่มเอกสารคิดเป็นร้อยละ 11.4 การจัดเก็บเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 9.1 การทำลายเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 11.5 และการค้นหาและติดตามเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 7.0

สรุปได้ว่ากิจกรรมแทรกแซง ซึ่งประกอบด้วยการนิเทศงาน การอบรม การแจกคู่มือให้แก่ผู้ให้บริการ และเอกสารแสดงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพจากผู้ให้บริการมากขึ้น

ภายหลังจากการให้กิจกรรมแทรกแซงแล้ว ผู้วิจัยได้สรุปปัญหาโดยจำแนกปัญหาออกเป็นกลุ่มได้ 4 กลุ่ม ซึ่งหลังจากรวมกลุ่มปัญหาแล้วพบว่า ความรุนแรงของปัญหาในแต่ละกลุ่มลดลง คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีทักษะเพิ่มมากขึ้น สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ และหน่วยงานมีวิธีการเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ ช่วยลดเวลาในการค้นหาเอกสาร ดังปรากฏในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 การเปลี่ยนแปลงปัญหาการให้บริการก่อนและหลังการใส่กิจกรรมแทรกแซงโดยจำแนกเป็นกลุ่มปัญหา

กลุ่ม	ปัญหา		ความรุนแรงของปัญหา		
			มาก	ปานกลาง	น้อย
พิสัย	- ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ - ไม่ตรงเวลา - ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน - ขาดจิตสำนึกในการให้บริการ	ก่อน หลัง	12.30 6.15	16.17 13.88	11.25 21.49
ทักษะ	- ไม่เข้าใจความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ - ขาดทักษะในการปฏิบัติงาน - ไม่สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้	ก่อน หลัง	8.32 3.98	10.90 11.71	10.90 15.45
ระบบ	- การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบ - เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการค้นหาเอกสารมาก	ก่อน หลัง	6.09 2.41	7.50 8.81	6.56 9.54
มนุษยสัมพันธ์	- ขาดมนุษยสัมพันธ์	ก่อน หลัง	2.93 1.44	3.63 3.98	3.39 4.95

4.7 การทดสอบทางสถิติ

ภายหลังจากการให้กิจกรรมแทรกแซงแล้ว ได้นำผลมาทดสอบทางสถิติในเรื่องของการให้บริการ ใช้เวลาเร็วขึ้น หรือช้าลง และหลังจากนั้นทดสอบดูว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับบริการที่ได้รับหรือไม่ ดังตารางที่ 18, 19

ตารางที่ 18 ผลการทดสอบทางสถิติในเรื่องการเปลี่ยนแปลงเวลาที่ให้บริการเปรียบเทียบก่อนและหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง

บริการที่เปรียบเทียบ	t - test	P - value
1. การรับส่งหนังสือราชการ	0.10	0.75
2. การเวียนหนังสือราชการไปยังหน่วยงาน บุคคลที่เกี่ยวข้อง	8.02	0.005
3. การให้บริการรับส่งจดหมายพัสดุภัณฑ์	1.79	0.182
4. การประสานงานและติดตาม เรื่องต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามกำหนดการดำเนินการ	23.15	0.000
5. การร่างโต้ตอบหนังสือราชการ	0.05	0.824
6. การจัดเตรียมเอกสารและสถานที่	2.22	0.138
7. การตรวจสอบเอกสาร	0.14	0.709
8. การจัดพิมพ์หนังสือราชการอื่น ๆ	4.06	0.045
9. การให้บริการอัดสำเนา	6.21	0.013
10. การให้บริการถ่ายเอกสาร	13.36	0.000
11. การจัดเก็บเอกสาร	7.29	0.007
12. การค้นหาและติดตาม	17.83	0.000
13. การทำลายเอกสาร	53.69	0.000
14. การให้รายละเอียดข้อมูล	1.68	0.197
15. การให้บริการโทรศัพท์	57.11	0.000
16. การให้การต้อนรับ	50.71	0.000

จากตารางที่ 18 ผลการทดสอบความแตกต่างในเรื่องการเปลี่ยนแปลงเวลาที่ให้บริการเปรียบเทียบก่อนละหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง พบว่า ตัวแปรต่าง ๆ ที่ได้ใช้เวลาน้อยลงหรือดีขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การจัดพิมพ์หนังสือราชการอื่น ๆ การ

ให้บริการถ่ายเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร การให้บริการอัดสำเนา เรียงเย็บเอกสาร จัดชุดหรือเข้าเล่ม

ส่วนในด้านการเวียนหนังสือราชการไปยังหน่วยงาน บุคคลที่เกี่ยวข้อง การประสานงานและติดตามเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามกำหนดการดำเนินการ การค้นหาและการติดตามเอกสาร การทำลายเอกสาร การให้บริการโทรศัพท์ โทรสาร การให้การต้อนรับผู้มาติดต่อรับรอง และอำนวยความสะดวก ซึ่งบริการต่าง ๆ เหล่านี้ ได้ใช้เวลาในการให้บริการมากขึ้น ทำให้การเปลี่ยนแปลงเวลาที่ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่ากิจกรรมแทรกแซงที่ใส่ลงไปไม่ได้ผล หรืออาจเนื่องมาจาก ผู้ให้บริการขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ

สำหรับการให้บริการด้านการรับส่งหนังสือราชการ การให้บริการรับส่งจดหมาย พัสดุภัณฑ์ และอื่น ๆ การร่างโต้ตอบหนังสือราชการ การจัดเตรียมเอกสารและสถานที่สำหรับประชุมสัมมนา การตรวจสอบเอกสาร การให้รายละเอียดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไม่ทำให้การเปลี่ยนแปลงเวลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 19 ผลการทดสอบทางสถิติในเรื่องการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจ เปรียบเทียบก่อนและหลังใส่กิจกรรมแทรกแซง

บริการที่เปรียบเทียบ	ค่า Chi-square	df	P- value
1. การรับส่งหนังสือราชการ	42.33	4	0.000*
2. การเวียนหนังสือราชการไปยังหน่วยงาน/ บุคคลที่เกี่ยวข้อง	4.53	4	0.338
3. การให้บริการรับส่งจดหมาย พัสดุภัณฑ์และอื่น ๆ	25.46	4	0.000*
4. การประสานและติดตามเรื่องต่าง ๆ	9.95	4	0.041*
5. การร่างโต้ตอบ	2.52	4	0.641
6. การจัดเตรียมเอกสารและสถานที่สำหรับประชุม	21.25	3	0.000*
7. การตรวจสอบเอกสารหนังสือที่เสนอลงนาม	19.04	4	0.000*
8. การจัดพิมพ์หนังสือราชการ	15.00	4	0.004*
9. การให้บริการอัดสำเนาและจัดเรียงเอกสาร	10.11	4	0.038*
10. การให้บริการถ่ายเอกสาร	13.78	4	0.008*

ตารางที่ 19 ผลการทดสอบทางสถิติในเรื่องการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจ เปรียบเทียบก่อนและหลังใส่กิจกรรมแทรกแซง (ต่อ)

บริการที่เปรียบเทียบ	ค่า Chi-square	df	P- value
11. การจัดเก็บเอกสาร	4.96	4	0.291
12. การค้นหาและติดตามเอกสาร	3.99	3	0.262
13. การทำลายเอกสาร	2.90	4	0.575
14. การให้รายละเอียดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	10.90	4	0.027*
15. การให้บริการโทรศัพท์ทางไกล โทรสาร	36.84	4	0.000*
16. การให้การต้อนรับผู้มาติดต่อ รับรอง	13.35	4	0.009*

จากตารางที่ 19 เมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติระหว่างการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจเปรียบเทียบก่อนและหลังการใส่กิจกรรมแทรกแซง พบว่าความพึงพอใจบางด้าน ได้แก่ การรับส่งหนังสือราชการ การให้บริการรับส่งจดหมายพัสดุภัณฑ์ และอื่นๆ การประสานงานและติดตามเรื่องต่าง ๆ การจัดเตรียมเอกสารและสถานที่สำหรับประชุมสัมมนา การจัดพิมพ์หนังสือราชการ การให้บริการอัดสำเนา ให้บริการถ่ายเอกสาร การให้รายละเอียดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ การให้บริการโทรศัพท์ทางไกล โทรสาร และการให้การต้อนรับ รับรอง และอำนวยความสะดวก มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 การเปลี่ยนแปลงในค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจในบริการเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน

ส่วนบริการทางด้านการเวียนหนังสือราชการไปยังหน่วยงาน บุคคลที่เกี่ยวข้อง การร่างโต้ตอบหนังสือราชการ การจัดเก็บเอกสาร การค้นหาและติดตามเอกสาร การทำลายเอกสาร ยังพบว่า ผู้รับบริการยังมีอัตราส่วนที่ไม่พึงพอใจสูง แสดงให้เห็นว่าบริการเหล่านี้ยังไม่มีการพัฒนาที่ดีขึ้น

4.8 การบรรลุวัตถุประสงค์ และจุดมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ พบว่า

1. เวลาในการให้บริการงานด้านสารบรรณบางด้านน้อยลง สืบเนื่องมาจากการที่ผู้ให้บริการภายหลังได้รับกิจกรรมแทรกแซงแล้วจะมีความเข้าใจในกฎระเบียบหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติ รวมทั้งการเก็บเอกสารที่เป็นระบบ ทำให้การให้บริการมีคุณภาพที่ดีขึ้น ส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ความพึงพอใจจากผู้รับบริการที่ได้รับจากการบริการ เปรียบเทียบก่อนและหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง ปรากฏว่าในบางบริการผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการ อันเป็นผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการที่ได้รับมากขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย แต่ยังมีบริการบางด้านที่ยังไม่สามารถพัฒนาให้ดีขึ้น

4.9 ความชัดเจนในการทดลอง

การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการตามขอบเขตการวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัยและกระบวนการวิจัยทุกประการ แต่ความชัดเจนในการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างอาจมีความ คลาดเคลื่อนอยู่บ้าง โดยเฉพาะความผันแปรจากตัวแปรควบคุม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประกอบกับไม่มีกลุ่มควบคุมเปรียบเทียบความแตกต่าง จึงทำให้ความชัดเจนในการทดลองไม่เต็มที่