

ยุทธศาสตร์การพัฒนางานสารบรรณ ของฝ่ายกิจการนิสิต  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ  
จังหวัดสกลนคร

Strategy for Developing Correspondence and Records Work of  
the Student Affairs Division, Kasetsart University,  
Chalermphrakiat Sakon Nakhon Province Campus

เกศินี พิลาภ<sup>1</sup>

พนมพร จินดาสมุทร<sup>2</sup>

ชไมพร รักษาสุข<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการให้บริการเกี่ยวกับงานสารบรรณของฝ่ายกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร 2) สร้างยุทธศาสตร์การพัฒนางานสารบรรณ และ 3) ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานสารบรรณจากการใช้ยุทธศาสตร์โดยดำเนินการวิจัยเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการให้บริการเกี่ยวกับงานสารบรรณ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง 2) การสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาโดยใช้การประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม 3) การทดลองและประเมินการใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการให้บริการงานสารบรรณ และ 4) การเผยแพร่ยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณเผยแพร่ไปยังหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร รวมทั้งประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

### ผลการวิจัยมีดังนี้

1. การให้บริการงานสารบรรณยังขาดความชัดเจน ในขั้นตอน และกระบวนการดำเนินงาน ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นระบบ เนื่องจากไม่มีคู่มือการให้บริการและการปฏิบัติงานสารบรรณ รวมถึงสถานที่ให้บริการงานสารบรรณ ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ เนื่องจากไม่มีจุดแนะนำ

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

<sup>2</sup> คณบดีคณาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

<sup>3</sup> คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

การให้บริการ และขั้นตอนการขอใช้บริการที่ชัดเจน ดังนั้น ควรมีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การ พัฒนาการบริการงานสารบรรณของฝ่ายกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระ เกียรติ จังหวัดสกลนคร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ยุทธศาสตร์การพัฒนางานสารบรรณ ของฝ่ายกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยา เขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร มี 2 ยุทธศาสตร์ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาขั้นตอน กระบวนการ มาตรฐานเวลาางานสารบรรณที่เป็นระบบและชัดเจน และยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาจุดศูนย์กลางการ ให้บริการฝ่ายกิจการนิสิต (Student Service Center) ที่ให้ความสะดวกและรวดเร็ว

3. ภายหลังการใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนางานสารบรรณ พบว่า 1) ผู้ใช้บริการงานสารบรรณ มีความ สะดวกในการใช้บริการมากขึ้น มีการปฏิบัติงานตามขั้นตอน กระบวนการมาตรฐานเวลาที่ชัดเจนขึ้น และ การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล อำนวยความสะดวก ประสานงาน ให้คำปรึกษา แนะนำได้ เป็นอย่างดี อีกทั้งสามารถนำไปเป็นแนวทางการพัฒนางานสารบรรณไปใช้สำหรับคณะ สำนัก สถาบัน องค์การกิจกรรมนิสิต และหน่วยงานภายนอก ทั้งนี้ยุทธศาสตร์การพัฒนางานสารบรรณ จะต้องได้รับการ วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ยุทธศาสตร์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และ 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสารบรรณ ทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับ มาก

**คำสำคัญ :** ยุทธศาสตร์, งานสารบรรณ, ฝ่ายกิจการนิสิต

### Abstract

The objectives of this study were : 1) to examine problem states and needs of giving service of correspondence and records work offered by the Student Affairs Division, Kasetsart University, Chalermprakiat Sakon Nakhon Province Campus, 2) to create strategies for developing correspondence and records work, and 3) to assess satisfaction of receivers of service in correspondence and records work from implementation of the strategies. The study was conducted using 4 steps: 1) examination of problem states and needs of giving service of correspondence and records work using a structured questionnaire, 2) creating development strategies based on a participatory workshop 3) implementation of development strategies and assessment of their implementation using a structured interview and questionnaire for assessing satisfaction of giving service in correspondence and records work, and 4) dissemination of development strategies through the manual of practice to the work units both inside and outside of the Kasetsart University, Chalermprakiat Sakon Nakhon Province Campus, and through the public relations on a website.

Findings of this study were as follows:

1. The service giving lacked clarity in the step and process of operating correspondence and records work so that work practice was not systematic. That is because there was no manual

available for giving service and practice in correspondence and records work and the service receivers felt inconvenient in contacting service givers because of no spot available for introducing service giving and clear steps for receiving service. Thus, a strategic plan for the development of service in correspondence and records work by the Student Affairs Division, Kasetsart University, Chalermphrakiat Sakon Nakhon Province Campus should be determined to make it more efficient.

2. There were two strategies for developing correspondence and records work of the Student Affairs Division, Kasetsart University, Chalem Phrakiat Sakon Nakhon Province Campus: strategy 1 for development of a step and process of which a standard time frame to finish work was determined clearly and systematically, and strategy 2 for development of a student service center for a fast and convenient service.

3. After implementation of the strategies for developing correspondence and records work, it was found as follows: 1) The receivers of service in correspondence and records work felt more convenient to get service because the clearly set standard time frame to spend for each step and process of performing a job was available. The officer's service providing could not only give information, convenience, coordination, counseling, and advice promptly but also give the way to be adopted for development of correspondence and records work in any faculty, office, institution, students' activity organization and work units outside. However, strategies as such need to be continuously analyzed concerning problems and barriers in performing a job in order that they would be more efficiently implemented. 2) The receivers of service were satisfied with service giving in correspondence and records work as a whole and each aspect at the high level.

**Keywords :** Strategy , Correspondence and Records Work , Student Affairs Division

## บทนำ

งานธุรการเป็นงานที่อยู่ในการบริหารงานทั่วไปตามขอบข่ายการบริหารและในการจัดการองค์กรที่สำคัญถือว่าเป็นหัวใจของการบริหารงานทั่วไป ที่จะช่วยให้บุคลากรหรือผู้มาติดต่อรับบริการได้รับความสะดวก แต่ถ้านงานธุรการของหน่วยงานใดไม่สะดวก ไม่คล่องตัว ไม่เอื้ออำนวยการดำเนินงานก็จะทำให้งานต่างๆ ล่าช้า หรือสะดุด ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ถ้าการดำเนินงานธุรการผิดพลาดอาจทำให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงานนั้นได้ ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นโรงเรียนใด สถาบันใด งานธุรการจึงมีความสำคัญ เพราะงานธุรการเป็นงานที่มีระเบียบ แบบแผน และมีแนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานธุรการตามระบบที่กำหนดไว้ โดยยึดหลักความถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์เป็นปัจจุบัน และตรวจสอบได้ง่าย ซึ่งการปรับปรุงงานธุรการให้มีประสิทธิภาพนั้น หน่วยงานอาจนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานให้เหมาะสม จัดบุคลากรรับผิดชอบและพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถ

ในการปฏิบัติงานธุรการตามระบบที่กำหนดไว้ จัดหา Hardware และ Software ให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานธุรการได้ตามระบบที่กำหนดไว้ โดยยึดหลักความถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัด และคุ้มค่า ติดตามประเมินผล และปรับปรุงงานธุรการให้มีประสิทธิภาพ (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546 : 68)

สำหรับงานเอกสารที่มีมากขึ้นอันเกิดจากการดำเนินงานตามหน้าที่หรือกิจกรรมต่างๆ นั้น จะต้องได้รับการบริหารจัดการงานสารบรรณให้เป็นระบบ ระเบียบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานสารบรรณควรมีคู่มือกระบวนการทำงานที่มีขั้นตอนความชัดเจนมีการลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน ทันตามกำหนดเวลา และตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทิพวัลย์ ชนะชัย (2554 : 6) ได้อธิบายถึงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานธุรการที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์ เป็นปัจจุบัน และตรวจสอบได้ ผู้ปฏิบัติงานธุรการสามารถนำขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและการได้นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานสารบรรณเช่น ระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริหารงานด้านเอกสาร สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานทุกด้าน เช่น การบริการข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งจะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และลดปริมาณเอกสาร ลดความเสี่ยงเรื่องความล่าช้าสูญหาย สิ่งเหล่านี้จึงเป็นสิ่งที่จะได้รับพัฒนางานสารบรรณให้ประสบความสำเร็จ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีภายในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี ฝ่ายกิจการนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการจัดให้มีบริการและสวัสดิการแก่นิสิตในรูปแบบต่างๆ เพื่อช่วยพัฒนาชีวิตและความเป็นอยู่ของนิสิตในระหว่างการการศึกษา เล่าเรียน พัฒนานิสิตให้เป็นคนดี สมบูรณ์ทั้งทางวิชาการ วิชาชีพ สติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกาย จิตใจ เพื่อเป็นรากฐานที่ดีในการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ต่อสังคมภายหลังสำเร็จการศึกษา ให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานขององค์กรกิจกรรมนิสิต และอำนวยความสะดวกให้เกิดความคล่องตัวในการติดต่อประสานงานเอกสารกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร, ฝ่ายกิจการนิสิต 2554 : 16)

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา ผู้วิจัยในฐานะผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ (ซึ่งอยู่ภายใต้งานธุรการฝ่ายกิจการนิสิต) มีหน้าที่ออกเลขภายใน การรับ การส่ง การจัดเก็บ การตรวจสอบ การสืบค้นหนังสือราชการ การทำลายเอกสาร การให้คำปรึกษา การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนการประสานงานระหว่างหน่วยงาน จึงสังเกตเห็นความสำคัญในการพัฒนางานสารบรรณ ซึ่งจากการสังเกตพบว่า ผู้ใช้บริการงานสารบรรณประสบปัญหาเรื่อง ขั้นตอนการรับ การส่งหนังสือราชการ ไม่สะดวก ไม่ชัดเจน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณมีความล่าช้า

ดังนั้น ผู้วิจัย จึงสนใจศึกษาค้นคว้าเพื่อหายุทธศาสตร์ในการพัฒนางานสารบรรณของฝ่ายกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ และผู้ใช้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสามารถนำยุทธศาสตร์การพัฒนางานสารบรรณของฝ่ายกิจการนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ที่ได้จากการประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมนั้น นำไปใช้เพื่อพัฒนาหน่วยงานต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

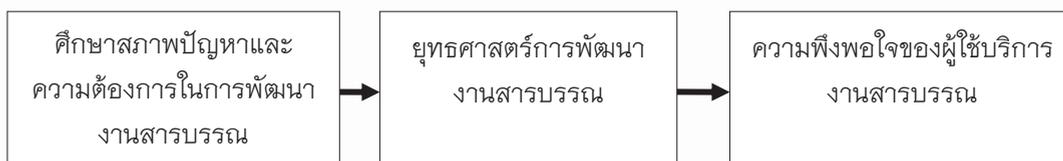
การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนางานสารบรรณของฝ่ายกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร โดยการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนา การสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนางานสารบรรณ และการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานสารบรรณของฝ่ายกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ภายหลังจากการใช้ยุทธศาสตร์ จากนั้นนำไปปรับปรุงและเผยแพร่ยุทธศาสตร์ต่อไป

## สมมติฐาน

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่า “ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ภายหลังจากการใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนางานสารบรรณของฝ่ายกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร”

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

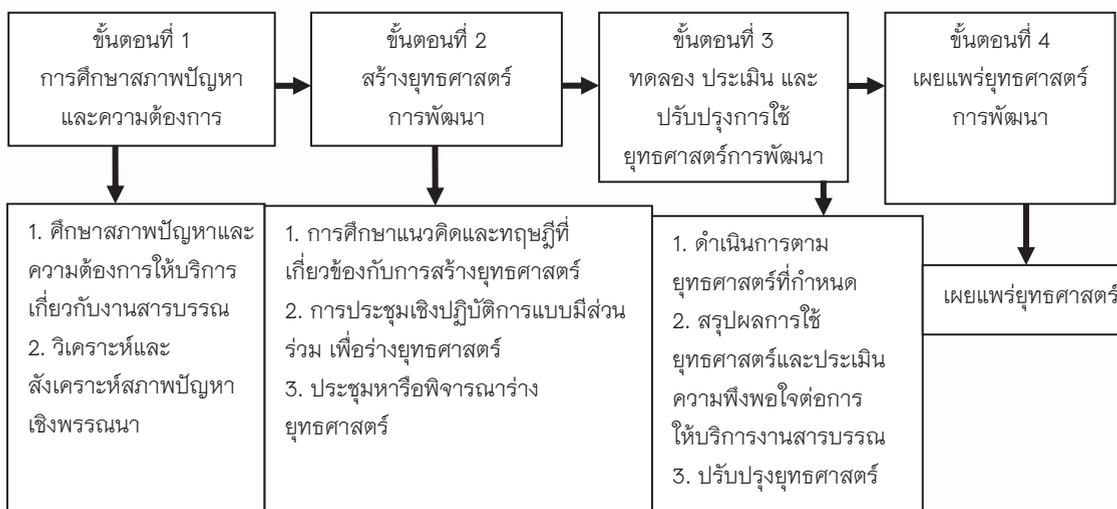
กรอบแนวความคิดของการวิจัย ผู้วิจัยได้สรุป ดังภาพประกอบ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

## ขั้นตอนของการวิจัย

ขั้นตอนของการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนเป็น 4 ขั้นตอน ดังภาพประกอบ 2



ภาพที่ 2 ขั้นตอนของการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย

1. กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการ จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1.1 บุคลากรฝ่ายกิจการนิสิต สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนครมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร จำนวน 12 คน

องค์การกิจกรรมนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร แยกเป็น 2 หน่วยงาน จำนวน 8 คน ดังนี้

(1) สภาผู้แทนนิสิต องค์การนิสิต จำนวน 4 คน

(2) องค์การบริหาร องค์การนิสิต จำนวน 4 คน

ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการงานสารบรรณของฝ่ายกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

2. กลุ่มตัวอย่างผู้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสารบรรณ ได้แก่ ผู้ใช้บริการงานสารบรรณมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ทั้งที่เป็นบุคลากรฝ่ายกิจการนิสิตและองค์การกิจกรรมนิสิต จำนวน 30 คน

### ขอบเขตเนื้อหาางานสารบรรณ ประกอบด้วย

1. การออกเลขภายใน
2. การรับหนังสือราชการ
3. การส่งหนังสือราชการ
4. การจัดเก็บหนังสือราชการ
5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่

### ตัวแปรที่จะศึกษา

ตัวแปรต้น คือ การใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนางานสารบรรณของฝ่ายกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาขั้นตอน กระบวนการมาตรฐานเวลาางานสารบรรณ ที่เป็นระบบและชัดเจน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาจุดบริการให้เป็นศูนย์กลางการให้บริการฝ่ายกิจการนิสิต ที่ให้ความสะดวกและรวดเร็ว (Student Service Center)

ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานสารบรรณของฝ่ายกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

### ระยะเวลาของการวิจัย

เริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2554 ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2555

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

- 1.1 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง
- 1.2 แบบสัมภาษณ์การใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนา
- 1.3 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสารบรรณ

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบ

### 2.1 คู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณ

#### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์เนื้อหา จากการสัมภาษณ์ สังเกต และจดบันทึกสรุปเป็นข้อความบรรยายหรือการพรรณนา

1.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพและตรวจสอบเครื่องมือ

2.1 ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการตรวจสอบสามเส้าเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) จากแบบสัมภาษณ์การใช้ยุทธศาสตร์ จากการสังเกตควบคู่กับการซักถาม พร้อมกันนั้นก็ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งเอกสาร หรือทำการซักถามผู้ที่ให้สัมภาษณ์หลังจากสรุปผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ เพื่อตรวจสอบความแน่นอนว่าข้อสรุปนั้นเที่ยงตรงตามความเป็นจริง และจัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ต่อไป

2.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Context Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสารบรรณ โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหาและภาษา โดยการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยมีค่า IOC เท่ากับ 0.72

#### สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยโดยแยกเป็น 3 ส่วน คือ 1) ผลการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการ 2) ผลการสร้างยุทธศาสตร์ และ 3) ผลภายหลังการใช้ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. ผลการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการ ผลการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการงานสารบรรณของฝ่ายกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร โดยการใช้หลักวิชาทฤษฎีระบบและยุทธศาสตร์การพัฒนา จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์การให้บริการงานสารบรรณพบว่า งานสารบรรณไม่มีขั้นตอนในการออกเลขภายใน การรับ การส่ง หนังสือราชการและเอกสารอื่นๆ ที่ชัดเจน ทำให้ผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานสารบรรณดำเนินงานไม่เป็นระบบ อีกทั้งถ้าผู้ปฏิบัติงานสารบรรณติดราชการ ผู้ใช้บริการก็ไม่สามารถดำเนินการได้เอง เนื่องจากไม่ทราบขั้นตอนก่อให้เกิดปัญหาทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า ซึ่งผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะในการจัดทำคู่มือการ

ให้บริการและการปฏิบัติงานสารบรรณ เพื่อให้ทราบขั้นตอนก่อนการขอใช้บริการ รวมถึงสถานที่ให้บริการ งานสารบรรณ ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ เนื่องจากไม่มีจุดแนะนำการ ให้บริการ และขั้นตอนการขอใช้บริการที่ชัดเจน ดังนั้น จึงควรมีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาการ บริการงานสารบรรณ เพื่อพัฒนางานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ผลการสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนา ผลการสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนา จากปัญหาและความ ต้องการพัฒนางานสารบรรณของฝ่ายกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยพร้อมด้วยผู้ปฏิบัติงานภายในฝ่ายกิจการนิสิตและผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร กิจกรรมนิสิตได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาขั้นตอน กระบวนการมาตรฐานเวลางานสารบรรณที่เป็นระบบและชัดเจน พบว่า ผู้ใช้บริการงานสารบรรณ ทราบขั้นตอนการขอใช้บริการงานสารบรรณ จากคู่มือการปฏิบัติงานสาร บรรณที่สะดวกต่อการติดต่อประสานงานและขอใช้บริการที่เป็นระบบ และมีกระบวนการมาตรฐานเวลา ที่ชัดเจน ทำให้การขอใช้บริการงานด้านเอกสารรวดเร็วขึ้น

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาจุดศูนย์กลางการให้บริการฝ่ายกิจการนิสิต (Student Service Center) ที่ให้ ความสะดวกและรวดเร็วพบว่า ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ในการใช้บริการจุด ศูนย์กลางการให้บริการฝ่ายกิจการนิสิต เพื่อติดต่อประสานงาน ให้คำปรึกษา แนะนำ และสอบถามงานด้าน อื่นๆ ได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังสามารถนำไปเป็นแนวทางการพัฒนางานสารบรรณสำหรับหน่วยงานคณะ สำนัก สถาบัน องค์กรกิจกรรมนิสิต และหน่วยงานภายนอกต่อไป

3. ผลภายหลังการใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนา ภายหลังการใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนางานสารบรรณ ของฝ่ายกิจการนิสิต มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร คือ ยุทธศาสตร์ ที่ 1 พัฒนาขั้นตอน กระบวนการมาตรฐานเวลางานสารบรรณที่เป็นระบบและชัดเจน และยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาจุดศูนย์กลางการให้บริการฝ่ายกิจการนิสิต ที่ให้ความสะดวกและรวดเร็วพบว่า ผู้ใช้บริการงานสาร บรรณ มีความสะดวกในการใช้บริการมากขึ้น มีขั้นตอนการดำเนินงานสารบรรณ กระบวนการมาตรฐานเวลา ที่ชัดเจนและการให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล อำนวยความสะดวก ประสานงาน ให้คำปรึกษา แนะนำ และสอบถามงานด้านอื่นๆได้เป็นอย่างดี และจากการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานสารบรรณ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ ) = 4.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านพบว่า อยู่ ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการออกเลขหนังสือราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ ) = 4.34) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ด้านการรับหนังสือราชการ โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก ( $\bar{X}$ ) = 4.33) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีขั้นตอนการรับหนังสือราชการที่ชัดเจน ( $\bar{X}$ ) = 4.60) อยู่ทุกระดับมากที่สุด ตามลำดับ สำหรับข้ออื่นๆ อยู่ในระดับมาก ด้านการส่งหนังสือราชการ โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก ( $\bar{X}$ ) = 4.34) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ด้านการจัดเก็บหนังสือราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ ) = 4.30) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ และด้านการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ ) = 4.28) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่มีการ

ยี่ดหุ่่นต่อกรให้บริกร ( $\bar{X}$  = 4.76) เจ้ห้หน้ที่ม้มีนุ่ษย์ส้พ้ันท์ที่ต้อกรให้บริกร ( $\bar{X}$  = 4.66) และเจ้ห้หน้ที่ม้ท้กษะควมรู้ต้อกรให้บริกร ( $\bar{X}$  = 4.53) อยู่ในระดับมกที่สดุ ตมล้ดบ ส้ห้บข้ออื่่นๆ อยู่ในระดับมก

## อภิปรายผลกรวิจัย

จกผลกรวิจัย สมกรสรุประเด็นที่ควมมกอภิปราย ดั่งนี้

1. ผลจกกรศึกษสภพปัญหและควมต้อกรจกสภพปัญหปัจจุบัน พบว กรให้บริกรงนสกรบรรณย้ขดควมชัดเจน ในชั้นตอน และกระบวกรด้กนงน ท้ให้กรด้กนงนม่เป็นระบบเนืองจกม่มีคู่มือกรให้บริกรและกรปฏิบัติงนสกรบรรณ รวมถึงสทนที่ให้บริกรงนสกรบรรณ ผู้ใช้บริกรม่ได้รับควมสะดวกนกรดัดต่อขอใช้บริกร เนืองจกม่มีจุดแนะนำกรให้บริกร และชั้นตอนกรขอใช้บริกรที่ชัดเจน ซึ่งปัญหด้กกล่าวจ้กเป็นต้อกรได้รับกรพัฒน ซึ่งสอคค้ล้งก้บงนวิจัยของ อภิชัยท้กมถน (2546 : บทค้ดย่อ) ได้ศึกษาเรือง กรปรับปรุงกรปฏิบัติงนสกรบรรณส้กนงนกรประถมศึกษาอ้กเออเมืองนครพนม จ้งหว้ดนครพนม ผลกรศึกษาพบว ก่อกนด้กนงนกรปรับปรุงกรปฏิบัติงนสกรบรรณ เจ้ห้หน้ที่ม้ควมรู้ควมเข้ใจในระดับเบียง แบบแผน และชั้นตอนกรปฏิบัติงนสกรบรรณค่อนข้กน้อย กรปฏิบัติงนม่เป็นปัจจุบันและม่เป็นระบบ กรจัดท้กส้กนงนม่เรียงร้อยกรให้บริกรค่อนข้กน่กข้ก และปฏิบัติผิดอยู่เสมอ หลังจกกรด้กนงนกรปรับปรุงงนสกรบรรณ โดยกรจัดประชุม ส้มมกรศึกษา คุงนกรประชุมเชิงปฏิบัติกร และกรนเทศดัดตมผลกรปฏิบัติงนแล้ว เจ้ห้หน้ที่ได้ปรับปรุงงนสกรบรรณที่ตนเองรับผิดชอบด้กขี้้น มีกรเปลี่ยนแปลงไปนแนวทงที่ถูต้อกรชัดเจน กรปฏิบัติงนมีระบบและปฏิบัติตามชั้นตอนงนสกรบรรณมกขี้้น ท้ให้กรบริกรงนสกรบรรณมีควมถูต้อกร รวดเรียวสะอาด เอกสรและทะเลียงต้งๆที่เก้ยข้องเป็นปัจจุบันมกขี้้น สอคค้ล้งก้บงนวิจัยของ ชัยสิทธิ์ แก้วมี (2550 : บทค้ดย่อ) ศึกษากรพัฒนาระบบงนสกรบรรณ โรงเรียงบ้กนนจเรญวิทยา อ้กเออบึงกัฟ จ้งหว้ดหนองคย ผลกรศึกษาค้นคว้ก พบว ก่อกนกรด้กนงนกรพัฒนเจ้ห้หน้ที่ขดควมรู้ควมเข้ใจนกรปฏิบัติงน ส่กผลให้กรด้กนงนขดประสิทธิภพม่เป็นระบบ ขดควมรวดเรียวและม่มีควมค้ล้งดัว กรลงรับหนังสือม่เป็นปัจจุบัน ม่จัดล้ดบควมส้กค้ด และควมเร้งดว่นของหนังสือ ด้กนกรจัดท้กหนังสือเจ้ห้หน้ที่งนสกรบรรณสมกรปฏิบัติได้ แต่ขดควมเข้ใจและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนนกรจัดท้กหนังสือ อี้กอยงนึ่งกรส่งหนังสือก็ม่ท้นตมก้กนหนดเวลว เกิดควมผิดพลดบ่อยคร้้ง กรจัดเก็บหนังสือม่เป็นระบบม่เป็นปัจจุบัน ท้ให้มีปัญหนกรสืบค้น และขดแนวปฏิบัตินกรท้กลยหนังสือย้งม่มีการท้กลยหนังสือที่ครบอายุกรเก็บรักษา และสอคค้ล้งก้บงนวิจัยของ นุชนกรถ เจ้กม (2550 : บทค้ดย่อ) ศึกษากรพัฒนาระบบงนสกรบรรณ กงอศกรสทนที่ ส้กนงนอภิกรบตี มหกรวิทยาลัยมหสกรคตม ผลกรศึกษาค้นคว้กพบว ก่อกนกรพัฒนาระบบงนสกรบรรณกงอศกรสทนที่ ส้กนงนอภิกรบตีมหกรวิทยาลัยมหสกรคตมท้้ง 5 ด้กน คือ กรจัดท้กหนังสือรชกร กรรับหนังสือรชกร กรส่งหนังสือรชกร กรเก็บรักษาหนังสือรชกร และกรท้กลยหนังสือรชกร มีสภพปัญหนกรจัดระบบงนสกรบรรณม่เป็นปัจจุบัน ขดควมเป็นระบบเนืองจกเจ้ห้หน้ที่ปฏิบัติงนสกรบรรณ มีควมรู้

ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานน้อย ทำให้การดำเนินงานสารบรรณไม่คล่องตัว และเกิดปัญหาส่งผลกระทบต่อการบริหารด้านอื่นๆ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณค่อนข้างน้อย การให้บริการเกี่ยวกับงานสารบรรณดำเนินการไม่ทันตามกำหนด ไม่เป็นปัจจุบันการให้บริการเป็นไปอย่างล่าช้าไม่มีความคล่องตัว

จากปัญหาทางสารบรรณ ของฝ่ายกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ผู้ใช้บริการประสบปัญหาเรื่อง ขั้นตอนการรับ การส่งหนังสือราชการ ไม่สะดวก ไม่ชัดเจน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณเกิดความล่าช้า ในขณะที่ผลการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการการพัฒนางานสารบรรณ พบว่า ปัญหาที่ผู้ใช้บริการต้องการพัฒนา คือ พัฒนาขั้นตอน และกระบวนการดำเนินงานสารบรรณ พัฒนาระบบการให้บริการงานสารบรรณ เนื่องจากไม่มีคู่มือการให้บริการและปฏิบัติงานสารบรรณ รวมถึงสถานที่ให้บริการงานสารบรรณ ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ จึงจะเห็นได้ว่างานสารบรรณ ของฝ่ายกิจการนิสิต เป็นงานที่จะต้องได้รับการพัฒนา เพื่อให้การบริการงานสารบรรณ มีขั้นตอน มีระบบการดำเนินงานด้านเอกสารสะดวก รวดเร็ว ลดความยุ่งยากซับซ้อน และมีการประสานงานที่ชัดเจนขึ้น ดังนั้นงานสารบรรณ จึงเป็นงานที่มีความสำคัญ และเป็นงานที่ต้องได้รับการพัฒนาเป็นอย่างยิ่ง เพื่อผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามสมมุติฐานที่กำหนด

2. ผลจากการสร้างยุทธศาสตร์การสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนางานสารบรรณ จากการประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ผู้วิจัยและผู้ปฏิบัติงานภายในฝ่ายกิจการนิสิต และผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรกิจกรรมนิสิตกำหนดแผนยุทธศาสตร์ร่วมกัน ซึ่งเป็นแผนยุทธศาสตร์ที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนางานสารบรรณ ของฝ่ายกิจการนิสิต เพื่อสนองต่อความต้องการในการพัฒนางานสารบรรณแก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาขั้นตอน กระบวนการมาตรฐานเวลางานสารบรรณ ที่เป็นระบบและชัดเจน  
 ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาจุดบริการ ให้เป็นศูนย์กลางการให้บริการฝ่ายกิจการนิสิต ที่ให้ความสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บรรเจิด ด่วงทรัพย์ (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาการพัฒนา งานสารบรรณ ของเทศบาล ตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เป็นการวิจัยและพัฒนาโดยใช้วิธีการวิจัยแบบมีส่วนร่วมที่เน้นการมีส่วนร่วมอย่างสำคัญจากผู้มีส่วนสำคัญและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทุกฝ่ายในทุกขั้นตอนของการวิจัยและพัฒนา โดยมีวิธีในการพัฒนาแนวทางและวิธีการพัฒนางานสารบรรณ ของเทศบาลตำบลโคกตูม การเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในระเบียบ งานสารบรรณให้กับพนักงานเทศบาลระดับผู้ปฏิบัติ โดยให้ผู้บังคับบัญชาสอนงาน การจัดหาหนังสือและคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณไว้ให้ใช้ศึกษาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน การควบคุมตรวจสอบและรายงานการปฏิบัติงานสารบรรณ และทดลองนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดเก็บหนังสือราชการ ยุทธศาสตร์การพัฒนางานสารบรรณของเทศบาลตำบลโคกตูม ที่สำคัญ คือ การให้ผู้บังคับบัญชาสอนงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในระเบียบงานสารบรรณให้กับพนักงานเทศบาลระดับผู้ปฏิบัติ และการเสริมกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาจริง ผลจากการวิจัยและพัฒนาทำให้พนักงานเทศบาลระดับปฏิบัติของกองช่าง

เทศบาลโคกตูม มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบงานสารบรรณ และมีทักษะในการร่างหนังสือราชการเพิ่มมากขึ้น สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ มีการวางระเบียบการปฏิบัติงานงานสารบรรณ มีการหลงใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดเก็บหนังสือราชการนาร่อง และทุกคนได้มีส่วนร่วมเรียนรู้การทำงานในลักษณะกลุ่มหรือทีมงาน

### 3. ผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสารบรรณ

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสารบรรณ จากการใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนางานสารบรรณ ของฝ่ายกิจการนิสิต คือ ผู้ใช้บริการงานสารบรรณ มีความสะดวกต่อการใช้บริการมากขึ้น มีขั้นตอนการดำเนินงานสารบรรณ กระบวนการมาตรฐานเวลาที่ชัดเจนจากคู่มือปฏิบัติงานสารบรรณ ส่วนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูล อำนวยความสะดวก ประสานงาน ให้คำปรึกษา แนะนำ ได้เป็นอย่างดี และสามารถนำไปเป็นแนวทางการพัฒนางานสารบรรณไปใช้สำหรับพัฒนาองค์กรกิจกรรมนิสิต หรือองค์กรที่มีการให้บริการในลักษณะเดียวกัน จากการประเมินความพึงพอใจ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านการออกเลขหนังสือราชการ 2) ด้านการรับหนังสือราชการ 3) ด้านการส่งหนังสือราชการ 4) ด้านการจัดเก็บหนังสือราชการ และ 5) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับสมมติฐาน การวิจัยเนื่องมาจากผู้ใช้บริการได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ตามขั้นตอนกระบวนการ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ ด้วยความสะดวกและรวดเร็วขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (บังอร ภัคดี 2548 : 22 อ้างจาก องค์การบริหารส่วนตำบลทาดลาด 2550) ศึกษาความพึงพอใจการบริการงานสารบรรณ โรงเรียนเทคโนโลยีชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณมีมนุษยสัมพันธ์ดีบรรยากาศของผู้ปฏิบัติงานเป็นมิตร การให้บริการของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนการพัฒนาบุคลากรที่รับผิดชอบงานสารบรรณ การเผยแพร่ความรู้เรื่องระบบการไหลเวียน เจตคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานสารบรรณ ความพร้อมและความสามารถในการใช้เทคโนโลยี การอำนวยความสะดวก การจัดระบบควบคุมงานสารบรรณ ให้มีประสิทธิภาพ ความเพียงพอของคู่มือและการนิเทศติดตามงานและประเมินผลงานสารบรรณมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้นการพัฒนางานสารบรรณ ของฝ่ายกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร โดยใช้การประชุมเชิงปฏิบัติการ ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการระดมความคิดเพื่อพัฒนางานสารบรรณ ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น มีการปฏิบัติงานตามขั้นตอน กระบวนการมาตรฐานเวลาที่ชัดเจนขึ้น และการให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล อำนวยความสะดวก ประสานงาน ให้คำปรึกษา แนะนำ และสอบถามข้อมูลอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังสามารถนำไปเป็นแนวทางการพัฒนางานสารบรรณสำหรับหน่วยงานคณะ สำนัก สถาบัน องค์กรกิจกรรมนิสิต และหน่วยงานภายนอก ทั้งนี้ยุทธศาสตร์ดังกล่าวจะต้องได้รับการวิเคราะห์และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ยุทธศาสตร์ดังกล่าวมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## ข้อเสนอแนะในการวิจัย

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำงานวิจัยไปใช้

การศึกษาเรื่อง ยุทธศาสตร์การงานสารบรรณ ของฝ่ายกิจการนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้พบข้อที่ควรปรับปรุงแก้ไข หรือนำผลจากการวิจัยไปใช้ ประโยชน์ ดังนี้

1.1 ควรมีการพัฒนาเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ โดยส่งไปฝึกอบรมการให้บริการทุกด้านปีละ

2 – 3 ครั้ง

1.2 ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสะดวกต่อการให้บริการ

1.3 ควรมีการเผยแพร่คู่มือในรูปแบบอื่นด้วย เช่น บอร์ดขั้นตอนการให้บริการ ผังการให้บริการ

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการวิจัยเรื่องการให้บริการแต่ละงานภายในฝ่ายอย่างต่อเนื่องซึ่งอาจปรับใช้ ยุทธศาสตร์ตามความเหมาะสม

2.2 ควรทำการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้สัมพันธ์กับการพัฒนางานบริการ และขยาย กลุ่มเป้าหมายให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร แล้วนำผลการวิจัยที่ได้นั้นมาเปรียบเทียบ ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.3 ควรมีการวิจัยหรือประเมินยุทธศาสตร์อย่างต่อเนื่อง ในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในทุกด้าน เพื่อนำผลวิจัยดังกล่าวไปวางแผนปรับกลยุทธ์ในการให้บริการ งานสารบรรณของฝ่ายกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). **คู่มือการบริหารสถานศึกษาที่เป็นนิติบุคคล**. โรงพิมพ์คุรุสภา ลาดพร้าว กรุงเทพฯ.มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร, สำนักงานวิทยาเขต ฝ่ายกิจการนิสิต.
- \_\_\_\_\_. (2554). **คู่มือการให้บริการด้านกิจการนิสิต ปีการศึกษา 2554**. โรงพิมพ์สมศักดิ์การพิมพ์ สกลนคร.
- ชัยสิทธิ์ แก้วมี. (2550). **การพัฒนาระบบงานสารบรรณโรงเรียนบ้านนาเจริญวิทยา อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (อัตรสำเนา).
- ทิพวัลย์ ชนะชัย. (2554). **การพัฒนาระบบงานธุรการโรงเรียนเทศบาล 7 เทศบาลนครอุดรธานี อำเภอเมืองจังหวัดอุดรธานี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (อัตรสำเนา).

- นุชนารถ เจ๊กมา. (2550). การพัฒนาระบบงานสารบรรณกองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (อัดสำเนา).
- บรรเจิด ดั่งทรัพย์. (2549). การพัฒนางานสารบรรณของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (อัดสำเนา).
- องค์การบริหารสวนตำบลทาดลาด. (2550). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารสวนตำบลทาดลาด. สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อภิชัย ทำมาน. (2546). การปฏิบัติงานงานสารบรรณ ของสำนักงานประถมศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (อัดสำเนา).

