



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

**ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ
ของแผนกงานสารบรรณสำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวง
Satisfactory of Documentary Department,
Bridge Construction Office, Department of Highway.**

โดย

นางสาวปาริฉัตร ประกิตติกุล 5804300452

**รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา
ภาควิชาการจัดการทั่วไป
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม
ภาคเรียนศึกษา 3 ปีการศึกษา 2560**

หัวข้อโครงการ ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกงานสารบรรณ
สำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวง
Satisfactory of Documentary Department, Bridge Construction Office,
Department of Highway.

รายชื่อผู้จัดทำ นางสาวปานธิร์ ประกิตติกุล
ภาควิชา การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ขวัญใจ อุณหวัฒน์ไพบูลย์

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชาการจัดการทั่วไป
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม ประจำปีภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2560

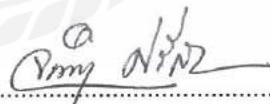
คณะกรรมการการสอบโครงการ



.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.ขวัญใจ อุณหวัฒน์ไพบูลย์)



.....พนักงานที่ปรึกษา
(คุณสมภัสสร วงศ์จิรายุ)



.....กรรมการกลาง
(อาจารย์จิตรา ศรีสูอัน)



.....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารุจ ลิมปะวัฒน์นะ)

ชื่อโครงการ : ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกงานสารบรรณ
สำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวง

หน่วยกิต : 5

ผู้จัดทำ : นางสาวปณิธีร์ ประภิตติกุล 5804300452

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.ขวัญใจ อุณหวัฒน์ไพบูลย์

ระดับการศึกษา : บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชา : การจัดการทั่วไป

คณะวิชา : บริหารธุรกิจ

ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา : 3/2560

บทคัดย่อ

ในการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกงานสารบรรณ สำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวง โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกงานสารบรรณ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มาติดต่องานแผนกสารบรรณ 3) เพื่อศึกษาความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ เครื่องมือในการวิจัย คือแบบสอบถามเรตติ้งสเกลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ จากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลด้านปัจจัยทางการบริการ และนำมาวิเคราะห์พบว่า 1) ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ/คุณภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและซับซ้อนมากที่สุด โดยมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก 2) ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านที่พนักงานมีความรู้ทักษะอย่างเหมาะสมมากที่สุด โดยมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.73 ซึ่งอยู่ในระดับ ดีมาก 3) ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความสะอาดของสถานที่มากที่สุด 4.37 ซึ่งอยู่ในระดับดี จากการศึกษาค้นคว้าทั้ง 3 ด้าน มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 ซึ่งอยู่ในระดับ ดี ข้อเสนอแนะควรมีการอบรมเพิ่มทักษะเกี่ยวกับงานและการให้บริการเพิ่มเติม

คำสำคัญ : ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกงานสารบรรณ สำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวง

**Project Title : Satisfactory of Documentary Department, Bridge Construction Office,
Department of Highway.**

By : Miss Panatee Prakittikul
Advisor : Mrs. Kwanjai Unthavatanapaibul
Degree : Bachelor of Business Administration
Major : General Management
Faculty : Business Administration
Semester / Academic year : 3/2016

Abstract

This cooperative study is entitled Satisfactory of Documentary Department, Bridge Construction Office, Department of Highway. The researcher aimed to achieve these objectives: 1. Study the factors of Satisfaction of the Documentary Department; 2. Discover satisfaction of any personal contact with the department; 3. Study for an appropriate workplace environment for the department. The tools used to collect data and analysis are rating-scale method, Statistical tools including, median and percentages. From the study, it found that the process and quality of the process, personal, and location. The first satisfactory was process, the results showed that samples satisfied with the complexity and ease of process with the department at 4.50 median.

The second satisfactory was personal, the third satisfactory was location, the results showed that samples satisfied with cleanliness of the department at 4.37 median. The three satisfactory factors combined had a 4.40 median, which were categorized in good satisfaction. Suggestion: Training on related skill and services is highly recommend to improve the overall satisfactory of the department.

Keywords: Satisfactory of Documentary Department, Bridge Construction Office, Department of Highway.



กิตติกรรมประกาศ

ตามที่ได้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ สำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวง ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม 2561 ถึง วันที่ 31 สิงหาคม 2561 ส่งผลให้ผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆที่มีค่ามากมายสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคตโดยได้รับความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่าย

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. คุณบัญชา สุทัยบำรุง | ผู้อำนวยการสำนักก่อสร้างสะพาน |
| 2. คุณสมภัสสร วงศ์จิรายุ | พนักงานที่ปรึกษา(หัวหน้าแผนกงานสาบธรรม) |
| 3. ดร.ขวัญใจ อุณหวัฒน์ไพบูลย์ | อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา |

และบุคคลท่านอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริงซึ่งคณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำ

นางสาวปานธีร์ ประกิตติกุล

31 สิงหาคม 2561

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	1
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย.....	1
1.4 สมมติฐาน.....	2
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	2
1.6 นิยามคำศัพท์.....	2

บทที่ 2 การทบทวนเอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความสำคัญและความหมายของงานสารบรรณ.....	3
2.2 หลักในการปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณ.....	4
2.3 แนวทางการเก็บเอกสารที่ดี.....	5
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6

บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ.....	9
3.2 ลักษณะการประกอบการ ผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร.....	10
3.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานขององค์กร.....	10
3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย.....	11
3.5 ชื่อตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา.....	11
3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....	11
3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน.....	12
3.8 ระยะเวลาการดำเนินงาน.....	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.9 อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้.....	14
บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงาน	
4.1 ส่วนที่ 1 จำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถาม.....	15
4.2 ส่วนที่ 2 คะแนนรวมของประชากร.....	17
4.3 ส่วนที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความถี่ข้อมูล.....	19
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	22
5.2 อภิปรายผล.....	23
5.3 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจ.....	24
บรรณานุกรม.....	25
ภาคผนวก ก บทความวิชาการ.....	27
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	32
ภาคผนวก ค โปสเตอร์.....	34
ภาคผนวก ง บรรยายภาสการทำงาน.....	36
ประวัติผู้จัดทำ.....	39

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ตารางประกอบขั้นตอนการดำเนินงาน.....	14
ตารางที่ 4.1 แสดงคะแนนของประชากร.....	15
ตารางที่ 4.2 แสดงคะแนนรวมของประชากร.....	17
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความถี่ข้อมูล.....	19



สารบัญรูปรภาพ

	หน้า
รูปที่ 3.1 ตราสัญลักษณ์ (Logo) สำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวง.....	9
รูปที่ 3.2 แผนที่ตั้ง สำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวง.....	9
รูปที่ 3.3 แผนภาพการจัดองค์กรและการบริหารงาน.....	10
รูปที่ 3.4 พนักงานที่ปรึกษา นางสมภัสสร วงศ์จิราวุฒ หั้วหน้าแผนกงานสารบรรณ.....	11



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานสารบรรณ เป็นส่วนงานย่อยของงานบริหารงานทั่วไป ในแผนกงานสารบรรณสำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวง งานสารบรรณ หมายถึง งานหนังสือราชการต่างๆ ที่แบ่งเป็นหลายๆ ประเภทลักษณะการดำเนินงานด้านงานสารบรรณของสำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวง มีการดำเนินการเช่นเดียวกับหน่วยอื่นโดยยึดถือหลักปฏิบัติงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ที่แก้ไขเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับสมภาวะการณ์ในปัจจุบันที่มีการปฏิบัติงานด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 นำมาใช้ประกอบในการปฏิบัติงานสารบรรณ (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2), 2548: 2)

ธีระพล อรุณะกลีกร (2551: 75)กล่าวว่า งานสารบรรณเป็นงานที่เกี่ยวกับการจัดทำเอกสาร เริ่มตั้งแต่การคิด การเขียน ตลอดจนการทำลายเอกสารซึ่งงานเอกสารนี้ไม่สามารถปฏิบัติแทนกันได้เพราะจะไม่ได้มาตรฐานเดียวกัน จึงศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกงานสารบรรณ เพื่อให้ประสิทธิภาพในการทำงานดียิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกงานสารบรรณ

1.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มาติดต่องานแผนกสารบรรณ อภิญา กลิ่นบัว(2558: 1)

1.2.3 เพื่อศึกษาความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

สำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวง ถนนพระราม 6 เขตราชเทวี กรุงเทพฯ
10400

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกงานสารบรรณสำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวง

1.3.3 ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลพนักงานภายในสำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวง จำนวน 30 คน ระยะเวลาในการดำเนินงาน วันที่ 14 พฤษภาคม 2561 ถึง วันที่ 31 สิงหาคม 2561

1.4 สมมติฐาน

- 1.4.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับดี
- 1.4.2 ความพึงพอใจด้านบุคลากรอยู่ในระดับดี
- 1.4.3 ความพึงพอใจด้านสถานที่อยู่ในระดับดี

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1.4.1 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกงานสารบรรณ
- 1.4.2 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของบุคลากรที่มาติดต่องานแผนกสารบรรณ
- 1.4.3 ทำให้ทราบถึงความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ
- 1.4.4 เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการต่อไป

1.6 นิยามคำศัพท์

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชม ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับเรา

งานสารบรรณ หมายถึง การรับเอกสาร การออกเลขที่หนังสือ การออกคำสั่ง ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ การเวียนเอกสารการจัดส่งเอกสารต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวก ความสบายใจ ความชอบ และความประทับใจ

บทที่ 2

การทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการทำวิจัยเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกงานสารบรรณสำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวง ผู้จัดทำได้ศึกษาข้อมูลพื้นฐานจากทฤษฎีแนวความคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานวิจัย มีดังนี้

- 2.1 ความสำคัญและความหมายของงานสารบรรณ
- 2.2 หลักในการปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณ
- 2.3 แนวทางการเก็บเอกสารที่ดี
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความสำคัญและความหมายของงานสารบรรณ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (2526) ให้ความหมายของงานสารบรรณว่าเป็นงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรมาธิราช (2526: 30) ได้ สรุปว่า ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2556 มีสารพสำคัญของงานสารบรรณ 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ชนิดและแบบหนังสือราชการ ซึ่งมีอยู่ 6 ชนิดคือ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตราแทน การลงชื่อ หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์ และหนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

ส่วนที่ 2 การรับและส่งหนังสือ ศึกษาได้ จากแนวปฏิบัติและขั้นตอนในการรับ การส่ง หนังสือ และการจัดทำทะเบียนรับส่งหนังสือ

ส่วนที่ 3 การเก็บรักษา ยืม และทำลายหนังสือราชการว่าด้วยการเก็บหนังสือในระหว่างปฏิบัติเสร็จแล้ว การปฏิบัติ ในการยืมและการทำลายหนังสือ

ส่วนที่ 4 มาตรฐาน ตรา แบบพิมพ์ และซองว่าด้วยรูปแบบและขนาดของแบบพิมพ์ เอกสารและวัสดุอื่น ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ เช่น ขนาดตราครุฑทะเบียนและบัตรต่าง ๆ ของหนังสือราชการ เป็นต้น

2.2 หลักในการปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณ

เจริญ ไวรวัจนกุล (2523: 230) เสนอแนะว่า ผู้บริหารควรมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ คือ

1. ระเบียบงานสารบรรณของสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526
2. รหัสอักษรย่อประจำหน่วยงานต่าง ๆ
3. ระบบการนำเสนอหนังสือ
4. โครงสร้างของการเขียนหนังสือ

สุรพันธ์ ยันตทอง (2526: 28) กล่าวไว้ว่าผู้ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณต้องมีความรับผิดชอบในด้านต่าง ๆ คือ

1. โต้ตอบเก็บรับส่งหนังสือราชการทำบัญชีรับ – ส่ง ออกเลขที่หนังสือต่าง ๆ
2. ทำรายงานการศึกษา กรอกแบบสำรวจที่เกี่ยวข้อง
3. ตรวจสอบเวลาปฏิบัติราชการ
4. เสนอความคิดเห็นให้ ฝ่ายบริหารติดต่องานหน่วยงานอื่นในสายงาน
5. แจกข่าวข้อสนเทศต่าง ๆ ให้คณะผู้ทำงานได้รับทราบ
6. พิมพ์ และเผยแพร่คำสั่ง โฆษณา
7. เป็นศูนย์กลางของการติดต่อและประสานงานต่าง ๆ

หวน พิณรุฬพันธ์ (2528: 96) สรุปว่า การที่จะให้งานสารบรรณดำเนินไปด้วยดีมีประสิทธิภาพ จำเป็นที่ผู้ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณจะต้องมีความรู้ความสามารถ ดังนี้

1. ต้องรู้ระเบียบงานสารบรรณตั้งใจปฏิบัติตามระเบียบหากมีเครื่องมือเครื่องใช้สำหรับงานสารบรรณให้เพียงพอด้วยก็จะดีมาก
2. รู้งานธุรการ เช่น การติดต่อโต้ตอบประสานงานมีความแคล่วคล่องว่องไว
3. มีความรู้ภาษาไทยดีแม่นยำศัพท์และคำแปล ยิ่งมีความรู้ภาษาต่างประเทศด้วยยิ่งดี มีความละเอียดลออรอบคอบหนังสือต้องเขียนให้สั้นที่สุดแต่ได้ความมากที่สุด
4. สอดส่องผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาให้มิงานทำรู้จักจัดระเบียบการแบ่งงาน
5. จัดระเบียบงานหนังสือให้เรียบร้อยเพื่อป้องกันการสลับซับซ้อนทับถมเกะกะคนหาซาก

งานสารบรรณเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือราชการประเภทต่างๆ ซึ่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้ แบ่งหนังสือไว้ 6 ชนิด คือ

1. หนังสือภายนอก หนังสือติดต่อกับราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อกับ
2. หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อกับราชการ ติดต่อกับภายในกระทรวงใช้กระดาษบันทึกข้อความ
3. หนังสือประทับตรา คือ หนังสือใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการ ระดับกรมขึ้นไป
4. หนังสือสั่งการมี 3 ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ
5. หนังสือประชาสัมพันธ์ มี 3 ชนิด คือ ประกาศ แถลงการณ์ และข่าว
6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการคือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้นนอกเหนือจากข้อ 1- 5 ส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี 4 ชนิด คือ หนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึกและหนังสืออื่น ๆ

หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติคือ

1. ส่วนที่สุดเป็นหนังสือที่ต้องปฏิบัติทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น
2. ส่วนมากเป็นหนังสือที่ต้องปฏิบัติโดยเร็ว
3. ส่วนเป็นหนังสือที่ต้องปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้

การรับ-ส่งหนังสือ

1. การรับหนังสือให้เจ้าหน้าที่จัดลำดับความสำคัญความเร่งด่วนของหนังสือหากเอกสารไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง
2. การส่งหนังสือให้เจ้าของเรื่องตรวจสอบความเรียบร้อยรวมทั้งสิ่งที่ส่งไปด้วยให้ครบถ้วนแล้วส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่งานสารบรรณกลางเพื่อส่งออก

2.3 แนวทางการเก็บเอกสารที่ดี อัญชลี มาตะโก (2555: 33)

1. ถ้าเป็นคำสั่งเป็นบันทึกต่าง ๆ ก็จะมีพิมพ์ชื่อเรียนวันที่ที่ออกเรื่องเก็บไว้เป็นพันๆ เรื่องไว้ในเครื่องเวลาจะเพิ่มเรื่องพิมพ์ใหม่หัวข้อใกล้เคียงกันแล้วก็คนจากคอมพิวเตอร์ไปเจอมาก็เปลี่ยนวันที่เปลี่ยนหัวข้อเปลี่ยนคนลงนามก็นำมาใช้ได้พิมพ์เรียกด้านต้นแบบเป็นเทมเพลตของเอกสารต่าง ๆ

2. การเก็บเป็นเอกสารส่วนใหญ่ก็จะเก็บใส่แฟ้มแล้วก็ไปเรียงไว้ในห้องเก็บเอกสารและเอกสารลับไม่ค่อยมีเดี๋ยวนี้น้อยเพราะว่าโปรแกรมปัจจุบันลักษณะข้อมูลเอกสารประชาชนสามารถ

เข้าถึงข้อมูลได้ทุกข้อมูลแม้แต่การสอบของมหาวิทยาลัยเดี่ยวนี้นักศึกษาจะมาขอคู่มือก็ต้องให้เขาดู เพราะมีพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารหน่วยงานต้องปฏิบัติตามระเบียบ อัญชลี มาตะโก (2555: 33)

2.3.1 ระยะเวลาของการเก็บเอกสาร

เอกสารทั่วไปเก็บ 1 ปี แต่เอกสารลับพอปฏิบัติภารกิจแล้ว หิ้งได้

2.3.2 ประโยชน์ของงานสารบรรณ

1. เอกสารลับมาก เอกสารปกปิด เอกสารลับที่สุด เป็นเอกสารเก็บไว้อย่างดี หน่วยงานจะตั้งเจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสาร

2. การจัดเก็บของอิเล็กทรอนิกส์ก้าวหน้าการขโมยข้อมูลกันผ่านคอมพิวเตอร์ก็อาจจะมีปัญหา

3. เอกสารที่ดีมีการวางแผน การกำหนดโครงสร้างเอกสาร กำหนดโครงสร้างอายุ การออกแบบการเก็บมีการเก็บรักษาจัดเป็นห้องเก็บมีชั้นเก็บมีกล่องใส่ เขียนลายละเอียดปะหน้ากล่อง มีให้รหัสเป็นเลขไว้เมื่อวันที่เท่าไร ของหน่วยงานไหนแล้วก็มีการควบคุมในลักษณะนี้ มีการให้รหัสไว้จะได้สามารถนำออกมาเพื่อการทำลายได้ถูกต้องเมื่อครบอายุแล้วจะจัดเป็นโซน ๆ สิ่งนี้คือการบริหารงานเอกสาร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2552: 2)

2.3.3 ข้อควรระวังสำหรับการทำงานสารบรรณ

เจ้าหน้าที่งานสารบรรณต้องมีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน ถ้าลงเลขผิดรับผิด ป้อนข้อมูลผิดก็จะเกิดความเสียหายจะต้องมีการดูแลรักษาอย่างดี คนที่มีความรู้ มีความชำนาญ มีไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงาน

งานสารบรรณคือ ขั้นตอนของการเกี่ยวกับเริ่มตั้งแต่การผลิตการจัดทำ พิจารณา คัดร่าง เขียน ตรวจร่าง พิมพ์ ทาน ทำสำเนา นำเสนอ แล้วก็ส่ง การส่งหมายถึงว่าตรวจสอบ ลงทะเบียน ลงวันที่ บรรจุซอง แล้วก็นำส่ง นำส่งหลายวิธี ส่งทางไปรษณีย์ เป็นต้น ต่อไปก็เสนอไปตามขั้นตอน แล้วพอวินิจฉัยจากผู้มีอำนาจทางบริหารงานหน่วยงานนั้นก็กลับมาแจกจ่ายไปสู่การปฏิบัติในที่สุดก็จัดเก็บรักษา สุดท้ายพอครบอายุก็ทำลาย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภานุเดช เพียรความสุข (2558: บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ โดยมีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.36 อยู่ในระดับ ดี อันดับรองลงมา คือ ปัจจัยด้านระบบการบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านระยะเวลาการ ให้บริการ และปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ ตามลำดับ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี ดังนั้นควรให้

ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทั้ง 6 ด้านดังกล่าว โดยมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงกระบวนการ และวิธีการ การให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา เช่น บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ สภาพแวดล้อมในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ ฯลฯ เป็นต้น

ก้าพล แก้วสมนึก (2552 : บทคัดย่อ) การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ ของบริษัท พีริซัน ทูลส์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท พีริซัน ทูลส์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัทฯ และพฤติกรรมการซื้อของลูกค้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือลูกค้าของบริษัท พีริซัน ทูลส์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 161 ราย ที่มีโรงงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมต่างๆ ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ ด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความ พร้อมในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการและด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า พบว่าระดับความพึงพอใจของการให้บริการเรื่องคุณภาพทรัพยากรการให้บริการและการเอาใจใส่ลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 ซึ่งอยู่ในระดับ ดี

ชนะดา วีระพันธ์ (2555: บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการกลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน 184คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ย 4.52 อยู่ในระดับ ดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ ให้บริการมีความเหมาะสม อันดับรองลงมา ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องความสะอาดของสถานที่

อภิญา ลีบ่อน้อย (2546:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาและปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.45 อยู่ในระดับ ดี เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ อันดับหนึ่งที่หนึ่งคือ สถานที่และสิ่งแวดล้อมของห้องสมุดมีความสะอาดถูกสุขลักษณะ อันดับรองลงมา คือภายในห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอเหมาะสม สถานที่

ให้บริการเหมาะสมกับผู้ให้บริการ และลำดับสุดท้ายคือ ระบบรักษาความปลอดภัย สิ่งของ หนังสือ ตำราเรียนหาย ตามลำดับ

ญาดา ชอบทำดี และประสพชัย พสุนนท์ (2559 : 11) ความพึงพอใจต่อปัจจัยการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการโดยภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ย 4.53 อยู่ในระดับ ดีมาก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับเอกสาร หลักฐานที่ต้องใช้ มีค่ามากที่สุด ถัดมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยนกับผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้รับบริการที่มาติดต่อ เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความใส่ใจและเป็นกันเอง และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ตามลำดับ

ธนวรรณ บริพันธ์ (2553 : 41) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ โดยรวบรวมจากตัวอย่างผู้รับบริการ ขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ จำนวน 250 คน พบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยคือ 4.65 อยู่ในระดับ ดีมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ($\bar{x} = 4.77, S.D. = .69$)

บทที่ 3

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

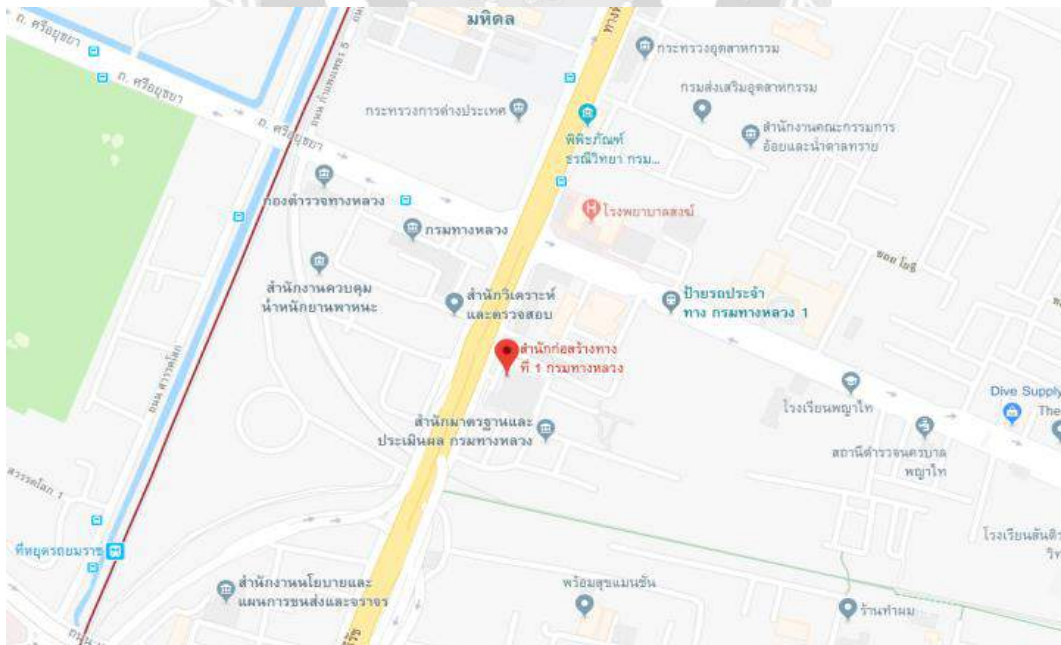
3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

3.1.1 ชื่อสถานประกอบการ : สำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวง

3.1.2 ที่ตั้งสถานประกอบการ : สำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวง ถนน
พระราม 6 เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400



รูปที่ 3.1 ตราสัญลักษณ์ (Logo) สำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวง

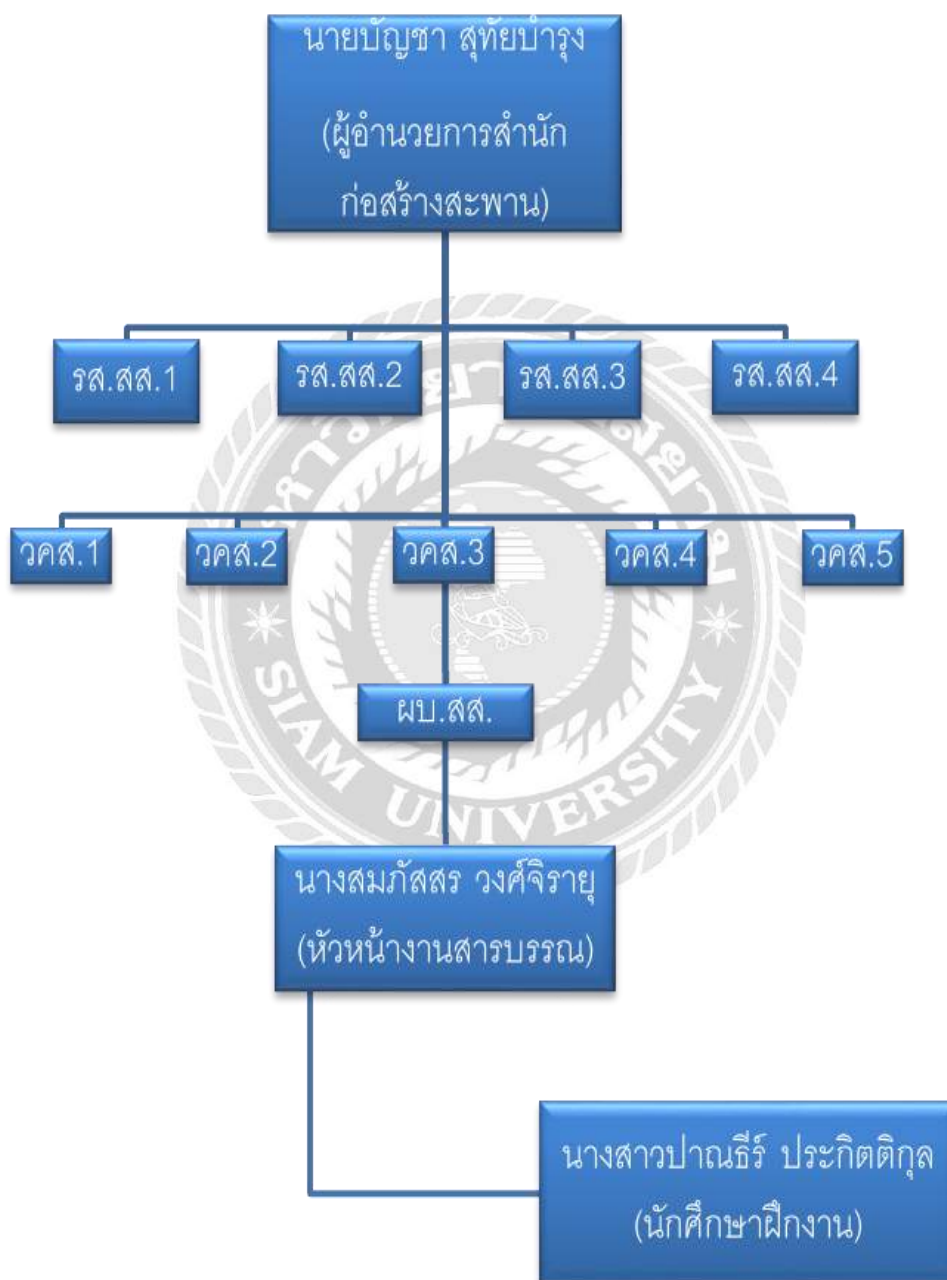


รูปที่ 3.2 แผนที่ตั้ง สำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวง

3.2 ลักษณะการประกอบการผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร

รับผิดชอบงานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุและสัญญา รวบรวม ติดตาม รายงานและให้ข้อมูลต่าง ๆ ติดตามประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานขององค์กร



รูปที่ 3.3 แผนภาพการจัดองค์กรและการบริหารงาน

3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

3.4.1 ตำแหน่งที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย ผู้ช่วยแผนกงานสารบรรณ

3.4.2 ลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

- เขียนเอกสารลงสมุดส่งหนังสือ
- พิมพ์หนังสือราชการ
- ออกเลขคำสั่งสำนักก่อสร้างสะพาน
- คัดแยกเอกสารใส่แฟ้มเสนอ ผสส.
- นำใส่แฟ้มเอกสารเพื่อนำเสนอหนังสือ
- ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- ออกเลขส่งในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- เคลื่อนไหวหนังสือราชการ
- ตรวจสอบรายการคำนวณเงิน
- ถ่ายเอกสาร
- ส่ง FAX

3.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

3.5.1 ชื่อ-สกุลพนักงานที่ปรึกษา นางสมภัสสร วงศ์จรรย์

3.5.2 ตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา หัวหน้าแผนกงานสารบรรณ



รูปที่ 3.4 พนักงานที่ปรึกษา

นางสมภัสสร วงศ์จรรย์ หัวหน้าแผนกงานสารบรรณ

3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

3.6.1 ระยะเวลาในการดำเนินงาน วันที่ 14 พฤษภาคม 2561 ถึง วันที่ 31 สิงหาคม 2561

3.6.2 ระยะเวลาในการปฏิบัติสหศึกษา จันทร์-ศุกร์ 8.30-16.30น.

3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

3.7.1 เก็บรวบรวมข้อมูล

3.7.1.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยการสอบถามพนักงานที่ใช้บริการของแผนกงานสารบรรณ สำนักก่อสร้างสะพานกรมทางหลวง จำนวน 30 คน โดยการใช้แบบสอบถาม (Rating Scale) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบเจาะจง โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ใช้บริการของแผนกงานสารบรรณ สำนักก่อสร้างสะพานกรมทางหลวง ในช่วงวันที่ 14 พฤษภาคม 2561 ถึง วันที่ 31 สิงหาคม 2561

3.7.1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ โดยเก็บข้อมูลจากเอกสารต่างๆ และค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการทำรายงาน เช่น ข้อมูลสำนักก่อสร้างสะพานกรมทางหลวง

3.7.2 วิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้ไปประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จทางสถิติ เพื่อหาค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยมีวิธีการหาค่าดังนี้

- วิธีการหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อการวิเคราะห์และเปรียบเทียบข้อมูลโดยตรงแสดงความสัมพันธ์และแจกแจงค่าตัวแปรของข้อมูลตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป โดยมีหลักสูตรในการคำนวณ ดังนี้ (กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ, 2556)

$$p = \frac{X \times 100}{N}$$

โดยที่ P = ค่าเฉลี่ยร้อยละ
 X = จำนวนตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามนั้น
 N = จำนวนตัวอย่างของกลุ่มนั้น

การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้การวัดตามวิธีการของลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) โดยแบ่งเป็น 5 อันดับ และให้คะแนนจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้

5 = พึงพอใจมากที่สุด
 4 = พึงพอใจมาก
 3 = พึงพอใจปานกลาง
 2 = พึงพอใจน้อย
 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายคะแนน ดังนี้

- ค่าคะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าคะแนน 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- ค่าคะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าคะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- ค่าคะแนน 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาทำการวิเคราะห์โดยใช้ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์จะพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (Mean) (กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ, 2556)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

โดยที่ \bar{x} = ค่าเฉลี่ย
 $\sum x$ = คะแนนรวมของคำถาม
 N = จำนวนผู้ตอบและแบบสอบถาม

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{N}}$$

สูตร	\bar{X}	=	$\frac{\sum x}{n}$
เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนข้อมูล

3.7.3 สรุปผลข้อมูลและให้ข้อเสนอแนะ

นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมาสรุปผลพร้อมให้ข้อเสนอแนะ

3.7.4 นำเสนอโครงการ

นำเสนอโครงการให้กับคณะกรรมการสอบเล่มโครงการ เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะจากกรรมการนำไปใช้ปรับแก้ไข เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป

3.7.5 จัดทำเล่มโครงการ

จัดทำเล่มโครงการฉบับสมบูรณ์ตามคำแนะนำของคณะกรรมการ และนำให้มหาวิทยาลัยและสถานประกอบ เพื่อใช้ประโยชน์ต่อไป

3.8 ระยะเวลาการดำเนินงาน

ตารางที่ 3.1 ตารางประกอบขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	พ.ค 61	มิ.ย 61	ก.ค 61	ส.ค 61	ก.ย. 61
1. รวบรวมข้อมูล	←→				
2. วิเคราะห์ข้อมูล		←→			
3. สรุปผลข้อมูลและให้ข้อเสนอแนะ			←→		
4. นำเสนอโครงการ				←→	
5. จัดทำเล่มโครงการ					←→

3.9 อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้

Hard Ware

- เครื่องคอมพิวเตอร์
- เครื่องปริ้นเอกสาร
- โทรศัพท์มือถือ
- เครื่องคำนวณเลข

Soft Ware

1. Microsoft Word
2. Microsoft Excel

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกงานสารบรรณ สำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวง เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามสำรวจ ซึ่งมีลักษณะทั้งที่เป็นแบบสอบถามเรดดิ้งสเกล ซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูล 3 ส่วน คือ

- 4.1 ส่วนที่ 1 จำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ส่วนที่ 2 คะแนนรวมของประชากร
- 4.3 ส่วนที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความถี่ข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลมีจำนวนประชากร 30 คน และได้วิเคราะห์ข้อมูลเป็นส่วนๆ ดังนี้

4.1 ส่วนที่ 1 จำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงคะแนนของประชากร

	ปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของแผนกงานสารบรรณ สำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวง	จำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถาม คะแนน					คะแนนรวม
		5	4	3	2	1	
	ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ/คุณภาพ	5	4	3	2	1	
1.	ขั้นตอนการติดต่อประสานงานชัดเจน(มีการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ)	11	15	4	0	0	30
2.	การชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	15	15	0	0	0	30
3.	การให้บริการโดยดำเนินการโปร่งใสและตรวจสอบได้	16	11	3	0	0	30
4.	การให้บริการสะดวก รวดเร็ว มีระบบการให้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว	14	11	5	0	0	30
5.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่มาติดต่อ	17	9	4	0	0	30

ปัจจัยด้านบุคลากร							
1.	ดูแลเอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ	18	12	0	0	0	30
2.	ให้บริการด้วยความสุภาพและไม่เลือกปฏิบัติ	20	10	0	0	0	30
3.	เอาใจใส่และติดตามงานเป็นอย่างดีและรวดเร็ว มีการติดตามงานทุกชั้นตอนและดำเนินการอย่างรวดเร็ว	13	14	3	0	0	30
4.	สนับสนุนให้ความร่วมมืออย่างเต็มความสามารถ ประชาสัมพันธ์ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี	12	13	5	0	0	30
5.	มีความรู้ทักษะอย่างเหมาะสม	23	6	1		0	30
ปัจจัยด้านสถานที่							
1.	ความสะดวกสบายในการติดต่องาน	13	12	5	0	0	30
2.	ความสะดวกของสถานที่	15	11	4	0	0	30

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถาม

ในปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ/คุณภาพ มีผู้ตอบแบบสอบถาม 30 คน พบว่าส่วนใหญ่เลือกการให้บริการให้คำแนะนำข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่มาติดต่อ เป็นอันดับ 1 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 17 คน , การให้บริการโดยดำเนินการ โปร่งใสและตรวจสอบได้ เป็นอันดับที่ 2 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 16 คน และ การชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน เป็นอันดับที่ 3 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 15 คน

ในปัจจัยด้านบุคลากร มีผู้ตอบแบบสอบถาม 30 คน พบว่าส่วนใหญ่เลือกพนักงานมีความรู้ทักษะอย่างเหมาะสม เป็นอันดับ 1 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 23 คน , ให้บริการด้วยความสุภาพและไม่เลือกปฏิบัติ เป็นอันดับที่ 2 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 20 คน และ ดูแลเอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ เป็นอันดับที่ 3 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 18 คน

ในปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผู้ตอบแบบสอบถาม 30 คน พบว่าส่วนใหญ่เลือกความสะดวกของสถานที่ เป็นอันดับ 1 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 15 คน และ ความสะดวกสบายในการติดต่องาน เป็นอันดับที่ 2 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 13 คน

4.2 ส่วนที่ 2 คะแนนรวมของประชากร

ตารางที่ 4.2 แสดงคะแนนรวมของประชากร

	ปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจคุณภาพ การให้บริการของแผนกงานสารบรรณ สำนัก ก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวง	จำนวนประชากรที่ตอบ แบบสอบถาม คะแนน					คะแนน รวม	คะแนน ที่ได้
		5	4	3	2	1		
ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ/คุณภาพ								
1.	ขั้นตอนการติดต่อประสานงานชัดเจน(มีการให้ ข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ)	55	60	12	0	0	150	127
2.	การชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากและซับซ้อน	75	60	0	0	0	150	135
3.	การให้บริการโดยดำเนินการ โปร่งใสและ ตรวจสอบได้	80	44	9	0	0	150	133
4.	การให้บริการสะดวก รวดเร็ว มีระบบการ ให้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว	70	44	15	0	0	150	129
5.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่มาติดต่อ	85	36	12	0	0	150	133
ปัจจัยด้านบุคลากร								
1.	ดูแลเอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ	90	48	0	0	0	150	138
2.	ให้บริการด้วยความสุภาพและไม่เลือกปฏิบัติ	100	40	0	0	0	150	140
3.	เอาใจใส่และติดตามงานเป็นอย่างดีและรวดเร็ว มีการติดตามงานทุกขั้นตอนและดำเนินการ อย่างรวดเร็ว	65	56	9	0	0	150	121
4.	สนับสนุนให้ความร่วมมืออย่างเต็ม ความสามารถ ประชาสัมพันธ์ให้ความร่วมมือ เป็นอย่างดี	60	52	15	0	0	150	127
5.	มีความรู้ทักษะอย่างเหมาะสม	115	24	3	0	0	150	142
ปัจจัยด้านสถานที่								
1.	ความสะดวกสบายในการติดต่องาน	65	48	15	0	0	150	128
2.	ความสะอาดของสถานที่	75	44	12	0	0	150	131

จากตารางที่ 4.2 แสดงคะแนนรวมของประชากร

ในปีวิจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ/คุณภาพ มีผู้ตอบแบบสอบถาม 30 คน พบว่าส่วนใหญ่ให้คะแนนในด้าน การให้บริการให้คำแนะนำข้อมูลที่ต้องการ ชัดเจน รวดเร็ว ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่มาติดต่อ เป็นอันดับ 1 โดยมีคะแนนรวม 85 คะแนน , การให้บริการโดยดำเนินการโปร่งใสและตรวจสอบได้ เป็นอันดับที่ 2 โดยมีคะแนนรวม 80 คะแนน และ การชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและซับซ้อน เป็นอันดับที่ 3 โดยมีคะแนนรวม 75 คะแนน

ในปีวิจัยด้านบุคลากร มีผู้ตอบแบบสอบถาม 30 คน พบว่าส่วนใหญ่ให้คะแนนในด้าน พนักงานมีความรู้ทักษะอย่างเหมาะสม เป็นอันดับ 1 โดยมีคะแนนรวม 115 คะแนน , การให้บริการด้วยความสุภาพและไม่ถือปฏิบัติ เป็นอันดับที่ 2 โดยมีคะแนนรวม 100 คะแนน และ การดูแลเอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ เป็นอันดับที่ 3 โดยมีคะแนนรวม 90 คะแนน

ในปีวิจัยด้านสถานที่ มีผู้ตอบแบบสอบถาม 30 คน พบว่าส่วนใหญ่ให้คะแนนในด้าน ความสะอาดของสถานที่ เป็นอันดับ 1 โดยมีคะแนนรวม 75 คะแนน และ ความสะดวกสบายในการติดต่องาน เป็นอันดับที่ 2 โดยมีคะแนนรวม 65 คะแนน



4.3 ส่วนที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความถี่ข้อมูล
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความถี่ข้อมูล

ระดับความคิดเห็น				
ปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ของแผนกงานสารบรรณ สำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวง		M	S.D.	เกณฑ์การ ประเมิน
ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ/คุณภาพ				
1.	ขั้นตอนการติดต่อประสานงานชัดเจน(มีการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และแม่นยำ)	4.23	0.677	ดี
2.	การชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและ ซับซ้อน	4.50	0.500	ดีมาก
3.	การให้บริการโดยดำเนินการโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.43	0.667	ดี
4.	การให้บริการสะดวก รวดเร็ว มีระบบการให้บริการอย่างสะดวก และรวดเร็ว	4.30	0.737	ดี
5.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว ได้ตรง ตามวัตถุประสงค์ที่มาติดต่อ	4.43	0.716	ดี
รวม		4.38	0658	ดี
ปัจจัยด้านบุคลากร				
1.	ดูแลเอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ	4.60	0.490	ดีมาก
2.	ให้บริการด้วยความสุภาพและไม่เลือกปฏิบัติ	4.67	0.471	ดีมาก
3.	เอาใจใส่และติดตามงานเป็นอย่างดีและรวดเร็ว มีการติดตามงาน ทุกขั้นตอนและดำเนินการอย่างรวดเร็ว	4.33	0.650	ดี
4.	สนับสนุนให้ความร่วมมืออย่างเต็มความสามารถ ประชาสัมพันธ์ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี	4.23	0.716	ดี
5.	มีความรู้ทักษะอย่างเหมาะสม	4.73	0.512	ดีมาก
รวม		4.51	0.568	ดีมาก
ปัจจัยด้านสถานที่				
1.	ความสะดวกสบายในการติดต่องาน	4.27	0.727	ดี
2.	ความสะอาดของสถานที่	4.37	0.706	ดี
รวม		4.32	0.717	ดี
ปัจจัยโดยรวม		4.40	0.648	ดี

จากตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความถี่ข้อมูล

ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ/คุณภาพ ในด้านการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและซับซ้อนนั้นได้ผลประเมินมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 อยู่ในลำดับเกณฑ์การประเมิน ดีมาก อันดับรองลงมา คือ การให้บริการ โดยดำเนินการโปร่งใส และตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ย 4.43 เกณฑ์การประเมิน ดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำข้อมูลที่ต้องการ ชัดเจน รวดเร็ว ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่มาติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.43 เกณฑ์การประเมิน ดี การให้บริการสะดวกรวดเร็ว มีระบบการให้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.30 เกณฑ์การประเมิน ดี ขั้นตอนการติดต่อประสานงานชัดเจน (มีการให้ข้อมูลถูกต้องและแม่นยำ) มีค่าเฉลี่ย 4.23 เกณฑ์การให้ประเมินดี ตามลำดับ โดยภาพรวมปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ/คุณภาพ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.38 เกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับดี ($M=4.38$, $S.D=0.658$) สอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า ความพึงพอใจของบุคลากรที่มาติดต่อกับงานแผนกสารบรรณในปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ/คุณภาพอยู่ในระดับดี ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับการศึกษาของ กำพล แก้วสมนึก (2552 : บทคัดย่อ) เรื่อง ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ ของบริษัท พรินซ์ชั่น ทูลส์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าระดับความพึงพอใจของการให้บริการเรื่องคุณภาพทรัพยากรการให้บริการและการเอาใจใส่ลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 ซึ่งอยู่ในระดับ ดี

ปัจจัยด้านบุคลากรในด้านมีความรู้ ทักษะอย่างเหมาะสมได้ผลประเมินมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 เกณฑ์การประเมิน ดีมาก อันดับรองลงมา ให้บริการด้วยความสุภาพและไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.6 เกณฑ์การประเมิน ดีมาก ดูแลเอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.60 เกณฑ์การให้ประเมิน ดีมาก เอาใจใส่และติดตามงานเป็นอย่างดีและรวดเร็ว มีการติดตามงานทุกขั้นตอนและดำเนินการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.33 เกณฑ์การประเมิน ดี สนับสนุนให้ความร่วมมืออย่างเต็มความสามารถ ประชาสัมพันธ์ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.23 เกณฑ์การประเมิน ดี โดยภาพรวมปัจจัยด้านบุคลากร มีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.51 เกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับดีมาก ($M=4.51$, $S.D=0.568$) สอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า ความพึงพอใจของบุคลากรที่มาติดต่อกับงานแผนกสารบรรณในปัจจัยด้านบุคลากรอยู่ในระดับดี เป็นไปในทิศทางเดียวกับการศึกษาของ ญาดา ชอบทำดี และประสพชัย พสุนนท์ (2559 : 11) เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารอด พบว่าความพึงพอใจต่อปัจจัยการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ย 4.53 อยู่ในระดับ ดีมาก

ปัจจัยด้านสถานที่ ในด้านความสะอาดของสถานที่ ได้ผลประเมินมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.37 เกณฑ์การประเมิน ดี อันดับรองลงมาคือ ความสะดวกสบายในการติดต่อกัน มีคะแนนเฉลี่ย 4.27 เกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ ดี โดยภาพรวมปัจจัยด้านสถานที่ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.32 เกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ ดี ($M=4.32$, $S.D=0.717$) สอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า ความพึงพอใจของบุคลากรที่มาติดต่อกันแผนกสารบรรณในปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับดี เป็นไปในทิศทางเดียวกับการศึกษาของ อภิญา ลีบ่อน้อย (2546:บทคัดย่อ) เรื่อง ศึกษาปัญหาและปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด พบว่าความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.45 อยู่ในระดับ ดี



บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกงานสารบรรณ สำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวง การวิจัยถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจ จำนวน 30 คน โดยศึกษาในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ/คุณภาพ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ มีรายละเอียด ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกงานสารบรรณ สำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวง กับความพึงพอใจ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ/คุณภาพ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ ดังต่อไปนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ/คุณภาพ พบว่าประชากรที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและซับซ้อนในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.50 อยู่ในระดับ ดีมาก และ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่มาติดต่อ ในระดับค่าเฉลี่ยรวม 4.43 อยู่ในระดับ ดี มีความพึงพอใจด้านการให้บริการโดยดำเนินการ โปร่งใสและตรวจสอบได้ ในระดับค่าเฉลี่ยรวม 4.43 อยู่ในระดับ ดี มีความพึงพอใจด้านการให้บริการสะดวก รวดเร็ว มีระบบการให้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว ในระดับค่าเฉลี่ยรวม 4.30 อยู่ในระดับ ดี และ มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการติดต่อประสานงานชัดเจน(มีการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ) ในระดับค่าเฉลี่ยรวม 4.23 อยู่ในระดับ ดี ที่สอดคล้องกับการศึกษาของ ธนวรรณ บริพันธ์ (2553 : 41) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของอนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์ พบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยคือ 4.65 อยู่ในระดับ ดีมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ (= 4.77, S.D. = .69)

ด้านบุคลากร พบว่าประชากรที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านมีความรู้ทักษะอย่างเหมาะสมในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.73 อยู่ในระดับ ดีมาก และ มีความพึงพอใจด้านการให้บริการด้วยความสุภาพและไม่เลือกปฏิบัติในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.67 อยู่ในระดับ ดีมาก มีความพึงพอใจด้านดูแลเอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.60 อยู่ในระดับ ดีมาก มีความพึงพอใจด้านเอาใจใส่และติดตามงานเป็นอย่างดีและรวดเร็ว มีการติดตามงานทุกขั้นตอนและดำเนินการอย่างรวดเร็วในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.33 อยู่ในระดับ ดี และมีความพึงพอใจด้านสนับสนุนให้ความร่วมมืออย่างเต็มความสามารถ ประชาสัมพันธ์ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.23 อยู่ในระดับ ดี ที่สอดคล้องกับการศึกษาของ ภาณุเดช เพ็ชรความสุข (2558 : บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.36 อยู่ในระดับ ดี

ด้านสถานที่ พบว่าประชากรที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่ในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.37 อยู่ในระดับ ดี และ มีความพึงพอใจด้านความสะดวกสบายในการติดต่องานในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.27 อยู่ในระดับ ดี ที่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชนะดา วีระพันธ์ (2555: บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ย 4.52 อยู่ในระดับ ดีมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม อันดับรองลงมา คือ ความสะอาดของสถานที่

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกงานสารบรรณ สำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวงในปีจ้ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ/คุณภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.38 จัดอยู่ในระดับ ดี

จากการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกงานสารบรรณ สำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวงในปีจ้ยด้านบุคลากร มีคะแนนเฉลี่ย 4.51 จัดอยู่ในระดับ ดี

จากการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกงานสารบรรณ สำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวงในปีจ้ยด้านสถานที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.40 จัดอยู่ในระดับ ดี

5.3 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจ

5.3.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. ได้รับความรู้ใหม่และประสบการณ์ในสภาวะการทำงานจริง
2. ได้นำความรู้จากการเรียนมาปรับใช้ในการทำงาน
3. ได้พัฒนาบุคลิกภาพ ช่วยสร้างความมั่นใจในการทำงาน
4. รู้จักที่จะปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นเวลาทำงาน
5. รู้จักที่จะฝึกฝนให้มีความรับผิดชอบ

5.3.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

จากการปฏิบัติงานในแผนกงานสารบรรณ สำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวง นั้นในระยะแรกอาจจะต้องใช้เวลาปรับตัวกับการทำงานระยะหนึ่ง เพราะยังไม่ชินกับการทำงาน และยังไม่มีข้อมูลและความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของแผนกงานสารบรรณ สำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวง

5.3.3 ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดอบรมเกี่ยวกับการให้บริการของแผนกงานสารบรรณ สำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวง
2. ควรหาความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของแผนกงานสารบรรณ สำนักก่อสร้างสะพาน กรมทางหลวง ก่อนที่จะเข้าไปปฏิบัติงานเป็นการแสดงความตั้งใจในการทำงาน เพื่อเตรียมพร้อมผู้การปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

- กำพล แก้วสมนึก. (2552 : บทคัดย่อ). การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ
คุณภาพการบริการ ของบริษัท พีริซัน ทูลส์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด. เข้าถึงได้
จาก <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/329>
- เจริญ ไวรวัจนกุล. (2523). การบริหารบุคลากรทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555: บทคัดย่อ). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอน จังหวัดชลบุรี. เข้าถึงได้จาก
http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53930081/chapter1.pdf
- ญาดา ชอบทำดี และประสพชัย พสุนนท์ (2559 : 11). ความพึงพอใจต่อปัจจัยการปฏิบัติงานด้าน
มนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ. เข้าถึงได้จาก
<https://tci-thaijo.org/index.php/bahcuojs/article/download/125123/94807/>
- ชนวรรณ บริพันธ์. (2553). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขออนุญาต
ผลิตนำเข้าและขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้า
ปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์. เข้าถึงได้จาก [https://certify.dld.go.th/.../
a25Satisfaction%20with%20Animal%20Feed%20Production.d](https://certify.dld.go.th/.../a25Satisfaction%20with%20Animal%20Feed%20Production.d)
- ภานุเดช เพียรความสุข. (2558: บทคัดย่อ). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. เข้าถึงได้จาก
<http://www.apr.ubru.ac.th/images/stories/documents/publication/005/2558.pdf>
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช สาขาวิชานิติศาสตร์. (2552). เอกสารการสอนชุดวิชาการ
บริหารงาน. ใน *ประชาสัมพันธ์* หน่วยที่ 11-15. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. (2526). เข้าถึงได้จาก [http://clericalworks.blogspot.com/
2015/10/blog-post.html](http://clericalworks.blogspot.com/2015/10/blog-post.html)
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ. (2526). *งานสารบรรณ*. กรุงเทพฯ: บัณฑิต
สำนักพิมพ์บัณฑิตไทย.
- สุรพันธ์ ยันตทอง. (2526). *การบริหารโรงเรียน: เทคนิค*. กรุงเทพฯ: สุทธิสารการพิมพ์.
- หวน พิณรุฬพันธ์. (2528). *การบริหารโรงเรียน*. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีนติ้งเฮาส์.

อัญชลี มาตะโล. (ม.ป.ป.). การจัดเก็บเอกสาร. เข้าถึงได้จาก

<https://www.slideshare.net/stardevil/ss-4480523>

อภิญญา ลีบ่อน้อย. (2546: บทคัดย่อ). ศึกษาปัญหาและปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ

ของผู้ให้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดศูนย์ การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอุดรธานี.

เข้าถึงได้จาก <http://www.thongsook.ac.th/main/admin/uploaded/PhitsanulokCenter>

/2555-2/2.5-08.pdf



ภาคผนวก ก
บทความวิชาการ



ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม



ภาคผนวก ค

โปสเตอร์



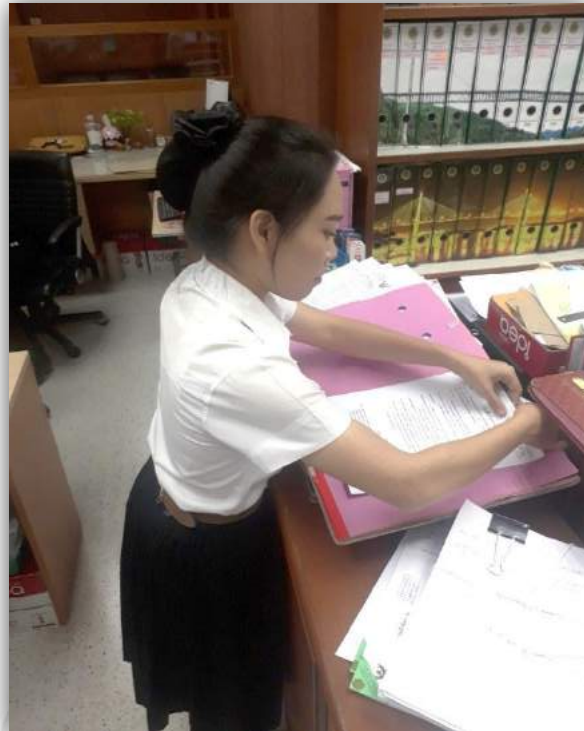
ภาคผนวก ง
ภาพบรรยากาศการทำงาน



ตรวจเอกสาร



จัดเก็บเอกสาร



พิมพ์งานเอกสาร

