

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	การพัฒนาระบบงานธุรการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่		
ชื่อผู้เขียน	นางจันทรา ทันดร		
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต	สาขาวิชาการบริหารการศึกษา		
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร.ชูชีพ พุทธประเสริฐ	ประธานกรรมการ	
	รองศาสตราจารย์อุเทน ปัญญา	กรรมการ	
	อาจารย์ ดร.สุวรรณ หมั่นตาบุตร	กรรมการ	

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของผู้รับบริการจากหน่วยธุรการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและแนวทางการพัฒนา งานธุรการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างได้แก่ อาจารย์ และข้าราชการ จำนวน 195 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 3 ฉบับ ครอบคลุมในด้านทรัพยากร กระบวนการปฏิบัติงาน และการให้บริการ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้วิธี สังเคราะห์จากแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

ผู้รับบริการจากหน่วยธุรการ ส่วนใหญ่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง จัดหาวัสดุ-อุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวก ให้ติดตามเรื่องและส่งเอกสารให้ตรงเวลา และ ให้บริการซ่อม-บำรุงรักษาอุปกรณ์สำนักงานให้ใช้งานได้

สภาพปัจจุบันของการทำงานธุรการ พบว่า บุคลากรมีความรู้ ความสามารถแต่มีภาระ งานรับผิดชอบมาก ปัญหาที่พบคือ บุคลากรไม่เพียงพอ ขาดความรับผิดชอบ อุปกรณ์ไม่เอื้อต่อ ความสะดวกในการใช้ คุณภาพไม่ดี มีขั้นตอนมาก และขาดการประสานงาน

สำหรับแนวทางการพัฒนาระบบงานธุรการ ด้านทรัพยากร ควรปรับโครงสร้างการบริหารงานให้กะทัดรัด ลดขั้นตอน ควรเลือกสรรบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ควรเรียนรู้การทำงานที่เกี่ยวข้องกัน ด้านกระบวนการ ควรมีการจัดประชุมผู้ปฏิบัติงาน เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องกัน ด้านบริการ ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ควรมีการอบรมการใช้ 5 ส

**Thesis Title**      Development of Secretarial Work System of Faculty of Education,  
Chiang Mai University

**Author**             Mrs. Chantra Tandom

**M.Ed.**                Educational Administration

**Examining Committee**

Assoc. Prof. Dr. Choocheep Puthaprasert	Chairman
Assoc. Prof. Uthen Panyo	Member
Lect. Dr. Suwan Muntabutara	Member

#### Abstract

This study sought to identify user needs for services dispensed by the General Business Affairs Unit of the Faculty of Education, Chiang Mai University. At the same time, it sought to identify current state of and problems in such dispensation as well as certain possible guidelines for its improvement. Altogether, 195 Faculty members and other personnel were asked to respond to questionnaire items and interview questions covering contents relevant to the study topic, namely, operational resources, performance processes and actual service dispensation. Questionnaire responses were subsequently analyzed using percentage, average and standard deviation while interview results analyzed and synthesized. findings were as follows :

Most respondents wanted unit staff to provide required services quickly and properly; have in place sufficient and proper servicing facilities; promptly follow up the requests and deliver relevant documents on time; and keep unit servicing facilities and equipment in good and proper shape.

As far as the current state and problems were concerned, it was found that unit personnel, though knowledgeable and competent, were rather overloaded, lacking in

number as well as somewhat irresponsible. Moreover, servicing facilities were not of good quality and utilizing them somewhat troublesome and marked with red tape. Coordination with other units was also lacking.

Therefore, it was recommended that the administrative structure of the unit be restructured (downsized); current red tape deregulate / reduced; irresponsible personnel retrained or replaced; personnel learn to work more closely with those in other related units; regular meetings organized for unit personnel in order to keep them abreast and tuned with one another as well as to increase their performance effectiveness.