

บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยายตามลำดับดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและจำนวนผู้ใช้บริการการบริหารงานเอกสาร
- 2) ระดับความต้องการและความพึงพอใจ การใช้บริการการบริหารงานเอกสารในด้านการจัดการเอกสาร และด้านการจัดเก็บเอกสาร โดยรวมและเป็นรายด้าน
- 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาจากการใช้บริการการบริหารงานเอกสารด้านการจัดการเอกสาร และด้านการจัดเก็บเอกสาร

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและจำนวนผู้ใช้บริการการบริหารงานเอกสาร

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 89.3 จบการศึกษาระดับปริญญาโทมากที่สุด ร้อยละ 41.2 มีจำนวนปีที่ปฏิบัติงาน 16 ปีขึ้นไปมากที่สุด ร้อยละ 53.4 ในจำนวน 131 คน มีตำแหน่งที่ปฏิบัติงานเป็นอาจารย์มากที่สุด ร้อยละ 54.20 และปฏิบัติงานในสำนักงานเลขานุการคณะ / สำนักงานภาควิชา ร้อยละ 45.80 (ตาราง 1)

ตาราง 1

จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน และจำนวนผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานและภาควิชา ($N = 131$)

	ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	หญิง	117	89.3
	ชาย	14	10.7

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	10.7
ปริญญาตรี	41	31.3
ปริญญาโท	54	41.2
ปริญญาเอก	22	16.8
จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน		
1-5 ปี	16	12.2
6-10 ปี	17	13.0
11-15 ปี	28	21.4
16 ปีขึ้นไป	70	53.4
ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน		
อาจารย์	71	54.2
เจ้าหน้าที่	60	45.8
จำนวนผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานและภาควิชา		
สำนักงานเลขานุการคณะ / สำนักงานภาควิชา	60	45.8
ภาควิชาการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์	11	8.4
ภาควิชาการพยาบาลสูติ-นรีเวช และผดุงครรภ์	11	8.4
ภาควิชาการพยาบาลจิตเวช	10	7.6
ภาควิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์	10	7.6
ภาควิชาการพยาบาลเบื้องต้น	8	6.1
ภาควิชาการพยาบาลสาธารณสุขศาสตร์	8	6.1
ภาควิชาบริหารการศึกษาพยาบาลและบริการการ พยาบาล	7	5.3
ภาควิชาการพยาบาลหัตถศาสตร์	6	4.6

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการงานถ่ายเอกสารมากที่สุด ร้อยละ 93.9 รองลงมาคือ งานส่งเอกสารภายในและภายนอกคณะฯ ร้อยละ 90.1 โทรศัพท์ โทรสาร และ ไปรษณีย์ภัณฑ์ ร้อยละ 85.5 ขอรับเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ ร้อยละ 80.9 และงานอัดสำเนาเอกสาร (โรเนียว) ร้อยละ 79.4 ส่วนงานจัดเก็บเอกสารกลุ่มตัวอย่างใช้บริการน้อยที่สุด ร้อยละ 22.1 (ตาราง 2)

ตาราง 2

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนผู้ใช้บริการการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานต่าง ๆ ในสำนักงานเลขานุการคณะฯ และหรือสำนักงานภาควิชา (N = 131)

บริการการบริหารงานเอกสาร	จำนวน	ร้อยละ
งานถ่ายเอกสาร	123	93.9
งานส่งเอกสารภายใน/ภาคนอกคณะฯ	118	90.1
โทรศัพท์ โทรสาร และไปรษณีย์ภัณฑ์	112	85.5
ขอรับเอกสาร / แบบฟอร์มต่าง ๆ	106	80.9
งานอัดสำเนาเอกสาร (โรเนียว)	104	79.4
งานเรียงเขียนเอกสาร จัดทำรูปเล่ม	69	52.7
งานหนังสือราชการร่าง-โต้ตอบ	62	47.3
งานพิมพ์เอกสารทุกประเภท	54	41.2
งานประชาสัมพันธ์แจ้งเวียนเอกสาร ติดบอร์ด	54	41.2
งานค้นหาเอกสาร	50	38.2
งานทำลายเอกสาร	46	35.1
งานรับ-ส่ง E-mail	43	32.8
งานจดบันทึก / จัดทำรายงานการประชุม	38	29.0
งานจัดเก็บเอกสาร	29	22.1

2. ระดับความต้องการและความพึงพอใจ การใช้บริการในการบริหารงานเอกสาร ในด้านการจัดการเอกสาร และด้านการจัดเก็บเอกสารโดยรวมและเป็นรายด้าน

ความต้องการด้านการจัดการเอกสาร

ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการการใช้บริการการบริหารงานเอกสารในด้านการจัดการเอกสาร มีระดับความต้องการมาก ในเรื่องการให้บริการถ่ายเอกสาร การรับ-ส่งเอกสารทั้งภายในและภายนอกคณะฯ การบริการแบบฟอร์มต่าง ๆ ทุกประเภท การบริการรับ-ส่งจดหมายลงทะเบียน พัสดุ EMS การบริการอัดสำเนาเอกสาร (โรเนียว) ส่วนความต้องการการจัดการเอกสารอื่น ๆ มีความต้องการในระดับปานกลางและสรุปด้านการจัดการเอกสารมีความต้องการในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.61$, S.D. = 0.89) (ตาราง 3)

ตาราง 3

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการด้านการจัดการเอกสารเป็นรายข้อและรายด้าน (N = 131)

ความต้องการด้านการจัดการเอกสาร	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับ ความ ต้องการ
การบริการถ่ายเอกสาร	4.22	0.88	มาก
การรับ-ส่งเอกสารทั้งภายในและภายนอกคณะฯ	4.16	0.89	มาก
การบริการแบบฟอร์มต่าง ๆ ทุกประเภท	3.89	1.11	มาก
การบริการรับ-ส่งจดหมายลงทะเบียน พัสดุ EMS	3.76	1.11	มาก
การบริการอัดสำเนาเอกสาร (โรเนียว)	3.76	1.08	มาก
การตอบคำถามและให้ข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อ	3.62	1.32	ปานกลาง
การบริการ โทรศัพท์ โทรสารทั้งภายในและต่างประเทศ	3.55	1.15	ปานกลาง
การเผยแพร่ข่าวสารผ่านเว็บไซต์คณะฯ	3.52	1.32	ปานกลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

ความต้องการด้านการจัดการเอกสาร	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับ ความ ต้องการ
การแจ้งข่าวสารแก่กลุ่มบุคลากรและนักศึกษาทาง E-mail	3.52	1.30	ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์แจ้งเวียนข่าวสารและปิดประกาศ	3.50	1.18	ปานกลาง
การเผยแพร่ข่าวสารของคณะผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ	3.44	1.26	ปานกลาง
การเรียงเขียนเอกสารและจัดทำรูปเล่ม	3.40	1.28	ปานกลาง
การให้บริการพิมพ์เอกสารทุกประเภท	3.39	1.37	ปานกลาง
การจัดทำหนังสือราชการร่าง-โต้ตอบ	3.30	1.33	ปานกลาง
การจัดบันทึก / จัดทำรายงานการประชุม	3.19	1.44	ปานกลาง
สรุปความต้องการด้านการจัดการเอกสาร	3.61	0.89	ปานกลาง

ความต้องการด้านการจัดเก็บเอกสาร

ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการการให้บริการการบริหารงานเอกสาร ในด้านการจัดเก็บเอกสาร มีระดับความต้องการมากในทุกเรื่องเช่นบริการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ที่จัดเก็บ การจัดทำฐานข้อมูลของบุคลากรเพื่อการสืบค้นลงบน Internet การจัดเก็บข้อมูลประวัติส่วนบุคคล การจัดเก็บข้อมูลการอบรม ประชุม สัมมนาของบุคลากร การจัดเก็บข้อมูลการลา ประเภทต่าง ๆ ของบุคลากร และสรุปด้านการจัดเก็บเอกสารมีความต้องการในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$, S.D. = 1.12) ส่วนสรุปความต้องการโดยรวมทั้ง 2 ด้าน ก็คือด้านการจัดการเอกสาร และด้านการจัดเก็บเอกสารมีความต้องการในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68$, S.D. = 0.89) (ตาราง 4)

ตาราง 4

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการด้านการจัดเก็บเอกสาร โดยรวมเป็นรายข้อและรายด้าน (N = 131)

ความต้องการด้านการจัดเก็บเอกสาร	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับ ความ ต้องการ
การบริการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ที่จัดเก็บ เช่น การอบรม การประชุมสัมมนา การลา	3.95	1.23	มาก
การจัดทำฐานข้อมูลของบุคลากรเพื่อการสืบค้นลงบน Internet	3.90	1.30	มาก
การจัดเก็บข้อมูลประวัติส่วนบุคคล	3.89	1.21	มาก
การจัดเก็บข้อมูลการอบรม ประชุม สัมมนาของบุคลากร	3.88	1.15	มาก
การจัดเก็บข้อมูลการลาประเภทต่าง ๆ ของบุคลากร	3.87	1.17	มาก
สรุปความต้องการด้านการจัดเก็บเอกสาร	3.89	1.12	มาก
สรุปความต้องการด้านการจัดการและการจัดเก็บ เอกสาร	3.68	0.89	มาก

ความพึงพอใจด้านการจัดการเอกสาร

ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจการใช้บริการการบริหารงานเอกสารในด้านการจัดการเอกสาร มีระดับความพึงพอใจมาก ในเรื่องการให้บริการรับ-ส่ง-จ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์ แก่ภาควิชา/หน่วยงาน บุคลากรของคณะฯ และการให้บริการถ่ายเอกสารโดยให้เอกชนเข้ามาให้บริการ ส่วนความพึงพอใจการจัดการเอกสารเรื่องอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และสรุป ด้านการจัดการเอกสารมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง($\bar{x} = 3.07$, S.D. = 0.79) (ตาราง 5)

ตาราง 5

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจด้านการจัดการเอกสาร เป็นรายข้อและรายด้าน
($N = 131$)

ความพึงพอใจด้านการจัดการเอกสาร	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ
ให้บริการรับ-ส่ง-จ่าย ไปรษณีย์ภัณฑ์แก่ภาควิชา / หน่วยงานและบุคลากรของคณะฯ	3.83	0.99	มาก
การให้บริการถ่ายเอกสาร โดยให้เอกชนเข้ามาให้บริการ	3.75	0.89	มาก
การจัดระบบให้บริการรับ-ส่งเอกสารระหว่าง หน่วยงาน/ภาควิชาภายในคณะฯ	3.57	0.89	ปานกลาง
การบริการอัดสำเนาเอกสาร (โรเนียว)	3.53	1.25	ปานกลาง
การจัดระบบให้บริการรับ-ส่งเอกสารระหว่างหน่วยงาน ภายนอกคณะฯ	3.53	1.08	ปานกลาง
การให้บริการรับ-ส่งโทรสาร	3.50	1.28	ปานกลาง
ประชาสัมพันธ์แจ้งเวียนเอกสารผ่านตลาดนัดภายใน คณะฯ เช้า – บ่าย	3.34	1.05	ปานกลาง
การให้บริการโทรศัพท์งานราชการและส่วนตัวทั้ง ภายในประเทศและต่างประเทศ	3.30	1.41	ปานกลาง
การแจ้งข่าวสารคณะผ่านทาง E-mail	3.19	1.38	ปานกลาง
การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข่าวสาร โดยการปิด ประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของคณะและหรือ จัดใส่แฟ้มวางไว้ที่เคาน์เตอร์ของหน่วยงาน/ ภาควิชา	3.17	1.10	ปานกลาง
การเรียงเขียนเอกสาร, จัดทำเป็นรูปเล่ม	3.05	1.58	ปานกลาง
การแจ้งเรื่องและส่งเอกสารประกอบการประชุม ล่วงหน้าก่อนวันประชุม	3.03	1.41	ปานกลาง
การแจ้งข้อมูล ประกาศข่าวสาร การฝึกอบรม การประชุม สัมมนา และมติที่ประชุม	3.01	1.26	ปานกลาง
การตอบคำถามและให้ข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อ	2.94	1.38	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านการจัดการเอกสาร	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ
การเผยแพร่ข่าวสารผ่านเว็บไซต์คณะฯ	2.93	1.47	ปานกลาง
การนำเสนอเอกสารแก่ผู้บริหาร โดยการเสนอเพิ่มอย่างเป็นระบบ	2.76 2.59	1.66 1.57	ปานกลาง ปานกลาง
การพิมพ์หนังสือราชการ / รายงานการประชุม			
การให้บริการแบบฟอร์มที่จำเป็นต้องใช้ลงในคอมพิวเตอร์	2.58 2.54	1.66 1.57	ปานกลาง ปานกลาง
การร่างโต้ตอบหนังสือราชการ	2.50	1.60	ปานกลาง
การจัดบันทึกและการจัดทำรายงานการประชุม			
การพิมพ์เอกสารประกอบการเรียนการสอนและข้อสอบ	2.47 2.47	1.68 1.65	ปานกลาง ปานกลาง
การเขียนหนังสือราชการ (การสรุปเรื่องเสนอ)			
สรุปความพึงพอใจด้านการจัดการเอกสาร	3.07	0.79	ปานกลาง

ความพึงพอใจด้านการจัดเก็บเอกสาร

ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการใช้บริการการบริหารงานเอกสารในด้านการจัดเก็บเอกสารมีระดับความพึงพอใจปานกลางในทุกเรื่อง เช่น การจัดเก็บเอกสารในภาพรวมของงานต่าง ๆ ในสำนักงานเลขานุการคณะ / สำนักงานภาควิชา การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล การให้บริการค้นหาเอกสารและติดตามเรื่องที่ส่งออก การปรับปรุงและพัฒนาการจัดเก็บเอกสาร การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ ตามชื่อเรื่องและหน่วยงาน การจัดระบบและรูปแบบการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในคณะฯ การจัดแฟ้มเอกสารของหน่วยงานต่าง ๆ และการจัดสถานที่ในการจัดเก็บเอกสาร และสรุปด้านการจัดเก็บเอกสารมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.89$, S.D. = 0.99) ส่วนสรุปความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 2 ด้านคือ ด้านการจัดการเอกสารและด้านการจัดเก็บเอกสารมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.02$, S.D. = 0.78) (ตาราง 6)

ตาราง 6

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจด้านการจัดเก็บเอกสาร โดยรวมเป็นรายข้อและรายด้าน (N = 131)

ความพึงพอใจด้านการจัดเก็บเอกสาร	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ
การจัดเก็บเอกสารในภาพรวมของงานต่าง ๆ ใน			
สำนักงานเลขานุการคณะ / สำนักงานภาควิชา	3.31	0.91	ปานกลาง
การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล	3.05	1.22	ปานกลาง
การให้บริการค้นหาเอกสารและติดตามเรื่องที่ส่งออก	2.85	1.30	ปานกลาง
การปรับปรุงและพัฒนาการจัดเก็บเอกสาร	2.84	1.29	ปานกลาง
การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ ตามชื่อเรื่องและหน่วยงาน	2.80	1.26	ปานกลาง
การจัดระบบและรูปแบบการจัดเก็บเอกสารของ			
หน่วยงานต่าง ๆ ภายในคณะฯ	2.80	1.17	ปานกลาง
การจัดแฟ้มเอกสารของหน่วยงานต่าง ๆ	2.75	1.35	ปานกลาง
การจัดสถานที่ในการจัดเก็บเอกสาร	2.67	1.32	ปานกลาง
สรุปความพึงพอใจด้านการจัดเก็บเอกสาร	2.89	0.99	ปานกลาง
สรุปความพึงพอใจด้านการจัดการและด้านการจัดเก็บ			
เอกสาร	3.02	0.78	ปานกลาง

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาจากการใช้บริการการบริหารงานเอกสารในด้านการจัดการเอกสารและด้านการจัดเก็บเอกสาร

ปัญหาด้านการจัดการเอกสาร

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัญหาจากการใช้บริการการจัดการเอกสารส่วนใหญ่อยู่ระดับปานกลางคือ เจ้าหน้าที่ไม่มีความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดการงานเอกสาร เจ้าหน้าที่ขาดความรู้และทักษะในการจัดทำรายงานการประชุม เครื่องมือที่ใช้ในการผลิตเอกสารไม่ทันสมัย การให้บริการงานธุรการล่าช้า การผลิตเอกสารไม่ได้คุณภาพตามที่ต้องการ เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้และทักษะในการจัดทำหนังสือราชการ ส่วนปัญหาความยุ่งยากในการติดต่อขอใช้บริการ พบว่ามีปัญหาในระดับน้อย (ตาราง 7)

ตาราง 7

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาด้านการจัดการเอกสาร (N = 131)

ปัญหาด้านการจัดการเอกสาร	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
เจ้าหน้าที่ไม่มีความชำนาญการใช้คอมพิวเตอร์ ในการจัดการงานเอกสาร	2.54	1.13	เห็นด้วยปานกลาง
เจ้าหน้าที่ขาดความรู้และทักษะในการจัดทำ รายงานการประชุม	2.50	1.36	เห็นด้วยปานกลาง
เครื่องมือที่ใช้ในการผลิตเอกสารไม่ทันสมัย	2.42	1.05	เห็นด้วยปานกลาง
การให้บริการงานธุรการล่าช้า	2.40	1.02	เห็นด้วยปานกลาง
การผลิตเอกสารไม่ได้คุณภาพตามที่ต้องการ	2.38	0.98	เห็นด้วยปานกลาง
เจ้าหน้าที่ขาดความรู้และทักษะในการจัดทำ หนังสือราชการ	2.37	1.19	เห็นด้วยปานกลาง
มีความยุ่งยากในการติดต่อขอใช้บริการ	2.16	0.93	เห็นด้วยน้อย

ปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสาร

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัญหาจากการใช้บริการการจัดเก็บเอกสารส่วนใหญ่เป็นปัญหาในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าที่เป็นปัญหามากคือ คณะฯ ไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการจัดเก็บเอกสาร ส่วนปัญหาอื่น ๆ เช่น ไม่มีสถานที่จัดเก็บเอกสารที่เป็นศูนย์กลาง ไม่มีคู่มือในการจัดเก็บเอกสาร ไม่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บเอกสาร เจ้าหน้าที่ขาดความรู้และทักษะในการจัดเก็บเอกสาร ขาดการวางแผนในการจัดเก็บเอกสาร และการจัดเก็บเอกสารไม่เป็นหมวดหมู่ค้นหา พบว่ามีปัญหาในระดับปานกลาง (ตาราง 8)

ตาราง 8

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสาร (N = 131)

ปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสาร	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
คณะฯ ไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการ จัดเก็บเอกสาร	3.95	1.06	เห็นด้วยมาก*
ไม่มีสถานที่จัดเก็บเอกสารที่เป็นศูนย์กลาง	3.35	1.27	เห็นด้วยปานกลาง
ไม่มีคู่มือในการจัดเก็บเอกสาร	3.08	1.32	เห็นด้วยปานกลาง
ไม่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บ เอกสาร	2.95	1.27	เห็นด้วยปานกลาง
เจ้าหน้าที่ขาดความรู้และทักษะในการ จัดเก็บเอกสาร	2.77	1.16	เห็นด้วยปานกลาง
ขาดการวางแผนในการจัดเก็บเอกสาร	2.73	1.28	เห็นด้วยปานกลาง
การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นหมวดหมู่ค้นหา ยาก	2.64	1.31	เห็นด้วยปานกลาง

ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการจัดการเอกสาร

ผลการศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการใช้บริการการจัดการเอกสาร ข้อเสนอแนะอันดับหนึ่งคือ ควรจัดการงานเอกสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างเป็นระบบ ร้อยละ 50.00 รองลงมาโดยเรียงตามลำดับดังนี้ ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในงานธุรการและคอมพิวเตอร์ให้มากกว่าเดิม ร้อยละ 15.79 ควรนำแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้เก็บไว้ใน web site ของคณะฯ และภาควิชา ร้อยละ 11.84 ควรจัดทำฐานข้อมูลและเผยแพร่เอกสาร

ผ่านเครือข่าย ร้อยละ 7.89 ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ธุรการประจำภาควิชา ร้อยละ 3.95 ควรระบุผู้รับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติให้ชัดเจนแล้วประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในคณะฯทราบ และควรจัดทำคู่มือการจัดการเอกสารลงบนแผ่น CD มีจำนวนเท่ากัน คือร้อยละ 2.63 ควรเพิ่มบริการรับ-ส่ง เรื่องด่วน (ส่งตามเวลาปกติไม่ทัน) ควรจัดเส้นทางเดินของหนังสือภายในคณะฯ ใหม่ เพราะบางจุดล่าช้า ควรจัดตู้สำหรับรับ-ส่งเอกสารของอาจารย์ ควรมีหน่วยงานกลางจัดพิมพ์หนังสือราชการทุกประเภท มีจำนวนเท่า ๆ กันคือ ร้อยละ 1.32 (ตาราง 9)

ตาราง 9

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการจัดการเอกสาร (N=76)

ข้อเสนอแนะการแก้ปัญหามานagementเอกสาร	ความถี่	ร้อยละ
ควรจัดการงานเอกสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างเป็นระบบ	38	50.00
ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในงานธุรการ และคอมพิวเตอร์ให้มากกว่าเดิม	12	15.79
ควรนำแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้เก็บไว้ใน web site ของคณะฯ และภาควิชา	9	11.84
ควรจัดทำฐานข้อมูลและเผยแพร่เอกสารผ่านเครือข่าย	6	7.89
ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ธุรการประจำภาควิชา	3	3.95
ควรระบุผู้รับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติให้ชัดเจนแล้ว ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบ	2	2.63
ควรจัดทำคู่มือการจัดการเอกสารลงบนแผ่น CD	2	2.63
ควรเพิ่มบริการรับ-ส่งเรื่องด่วน	1	1.32
ควรจัดเส้นทางเดินของหนังสือภายในคณะฯ ใหม่เพราะบางจุดล่าช้า	1	1.32
ควรจัดตู้สำหรับรับ-ส่งเอกสารของอาจารย์	1	1.32
ควรมีหน่วยงานกลางจัดพิมพ์หนังสือราชการทุกประเภท	1	1.32

ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสาร

ผลการศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการใช้บริการการจัดเก็บเอกสารสามารถจัดเรียงตามลำดับ ดังนี้ ควรใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการจัดเก็บเอกสาร ร้อยละ 20.62 เอกสารที่ครบอายุการจัดเก็บควรทำลาย ร้อยละ 18.56 ควรมีศูนย์กลางในการจัดเก็บเอกสาร ร้อยละ 16.49 ควรจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบและรูปแบบเดียวกัน ร้อยละ 15.46 ควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการจัดเก็บเอกสารและทำลายเอกสาร ร้อยละ 11.34 (ตาราง 10)

ตาราง 10

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสาร (N=97)

ข้อเสนอแนะการแก้ไขปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสาร	ความถี่	ร้อยละ
ควรใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการจัดเก็บเอกสาร	20	20.62
เอกสารที่ครบอายุการจัดเก็บควรทำลาย	18	18.56
ควรมีศูนย์กลางในการจัดเก็บเอกสารเพื่อสะดวกในการค้นหาและทำลาย	16	16.49
ควรจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบและรูปแบบเดียวกันเพื่อง่ายต่อการค้นหา	15	15.46
ควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการจัดเก็บและทำลายเอกสาร	11	11.34
ควรแยกจัดเก็บเอกสารที่สำคัญและจำเป็นจริง ๆ ไว้ต่างหาก	5	5.15
ควรมีคู่มือช่วยในการจัดเก็บเอกสาร	3	3.09
ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านการจัดเก็บเอกสาร	3	3.09
ควรจัดเก็บเอกสารทุกสัปดาห์ ไม่ควรสะสมไว้มาก ๆ	2	2.06
เจ้าหน้าที่ควรมีการวางแผนงานการจัดเก็บเอกสาร	2	2.06
ควรจัดเก็บข้อมูลการไปประชุม อบรม สัมมนาของบุคลากร	1	1.03
ควรลดการจัดเก็บเอกสารที่เป็นกระดาษโดยการใช้การ Scan แทน	1	1.03

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษา ความต้องการ ความพึงพอใจ และปัญหาในการบริหารงานเอกสารของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จากการตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ตอบแบบสอบถาม 131 คน ร้อยละ 90.34 ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไป ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 89.3 มีคุณวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาโทมากที่สุด ร้อยละ 41.2 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 16 ปีขึ้นไป ร้อยละ 53.4 ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานเป็นอาจารย์มากที่สุด ร้อยละ 54.20 ปฏิบัติงานในสังกัดภาควิชา ร้อยละ 54.2 และใช้บริการการบริหารงานเอกสารในงานถ่ายเอกสารมากที่สุด ร้อยละ 93.9 น้อยที่สุดในงานการจัดเก็บเอกสาร ร้อยละ 22.1

อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1. ความต้องการการใช้บริการการบริหารงานเอกสาร

ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์และเจ้าหน้าที่มีความต้องการในการใช้บริการการบริหารงานเอกสาร ด้านการจัดการเอกสาร และด้านการจัดเก็บเอกสารโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลากรส่วนใหญ่ของคณะฯ เป็นอาจารย์มีหน้าที่ในการสอน จึงไม่มีเวลาที่จะจัดการงานเอกสารที่เป็นราชการหรือส่วนตัว จำเป็นต้องใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ของภาควิชาและสำนักงานช่วยในการผลิตและจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบประกอบด้วย งานสารบรรณหรืองานธุรการ เป็นงานที่มีความสำคัญงานหนึ่งในการบริหารงานคณะฯ ในฐานะเป็นงานสนับสนุน ช่วยอำนวยความสะดวก การให้บริการ และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของคณะฯ ในการบริหาร งานเอกสาร คณะฯ ได้ยึดหลักปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ซึ่งได้กำหนดวิธีการและหลักปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือราชการไว้อย่างเป็นระบบ (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2539) สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร สั่งการ ประสานงาน ตลอดจนช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ สอดคล้องกับการศึกษาของเจือ (2540) กล่าวว่างานธุรการเป็นงานที่มีความสำคัญงานหนึ่ง ที่จะทำให้งานการเรียนการสอนในโรงเรียนเกิดความคล่องตัว มีประสิทธิภาพและงานธุรการเป็นศูนย์กลางของการบริหารที่สนับสนุนงานอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานการศึกษาของโรงเรียนทั้งหมด สอดคล้องกับพรทิพย์ (2539) กล่าวว่างานธุรการเป็นงานในฝ่ายสนับสนุนที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้งานหลักในแต่ละองค์กร สามารถดำเนินการไปได้ด้วยดี ประสบความสำเร็จ ถ้างานสารบรรณหรืองานธุรการกระทำได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและในการตรงกันข้าม เมื่อระบบงานด้อยประสิทธิภาพทำได้อย่างล่าช้าก็จะส่งผลให้ภาพรวมขององค์กรนั้นเสียหาย หรือไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และคังที (ภิญโญ, 2526) อ้าง

ตามสภาพ, 2539) กล่าวไว้ว่า “ผู้บริหารหรือครูใหญ่ ส่วนมากใช้เวลาในการปฏิบัติงานธุรการมากกว่าการบริหารงานวิชาการ และด้านอื่นๆ” ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานในฝ่ายธุรการนั้นมีความจำเป็นและเกี่ยวข้องกับทุก ๆ ฝ่ายในการบริหารงานและยังสามารถช่วยให้ฝ่ายอื่น ๆ ดำเนินงานไปได้ด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ (บันลือ, 2525 อ้างตาม สภาพ, 2539) กล่าวว่างานธุรการแม้ไม่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนโดยตรง แต่ก็มีส่วนช่วยให้การดำเนินงานได้ดำเนินไปด้วยความสะดวกคล่องตัวขึ้น ได้แก่ ทะเบียนครู ทะเบียนนักเรียน การเงิน การเบิกจ่ายวัสดุ การดูแลซ่อมแซมสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ ในโรงเรียน เช่น ทะเบียนครุภัณฑ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องอัดสำเนา เครื่องบันทึกเสียง และอื่น ๆ ในงานสารบรรณ เช่น ดัดต่อได้ตอบหนังสือราชการ การแต่งตั้งกรรมการอื่น ๆ เป็นต้น และสอดคล้องกับความเห็นของ พันธ์ (2529) กล่าวว่างานธุรการถึงแม้ว่าจะไม่ได้เป็นหัวใจของการดำเนินงานของโรงเรียนแต่ในทางปฏิบัติมันจะมีความยิ่งใหญ่กว่าในแง่ที่เป็นหน่วยบริการแก่ฝ่ายการสอนและฝ่ายบริการนักเรียนและยิ่งกว่านั้นความผิดพลาดในการดำเนินงานด้านธุรการยังเป็นที่ประจักษ์ชัดยิ่งกว่าด้านการสอน และการบริการนักเรียนเป็นอันมาก ดังนั้นการทำงานสารบรรณและงานธุรการมีความสำคัญกับการดำเนินงานของคณะพยาบาลศาสตร์ เช่นนี้ จึงเป็นผลทำให้อาจารย์และเจ้าหน้าที่มีความต้องการการใช้บริการการบริหารงานเอกสารในระดับมาก

เมื่อพิจารณาความต้องการการใช้บริการการบริหารงานเอกสารในแต่ละด้าน ผู้วิจัยสามารถอภิปรายเป็นรายด้านได้ดังนี้

1.1 ความต้องการด้านการจัดการเอกสาร พบว่าอาจารย์และเจ้าหน้าที่มีความต้องการงานด้านการจัดการเอกสารในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.61) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการมากในงานการให้บริการงานการถ่ายเอกสาร การรับ-ส่งเอกสารทั้งภายในและภายนอก การบริการแบบฟอร์มต่าง ๆ การบริการรับ-ส่งจดหมายลงทะเบียน พัสดุ EMS ตลอดจนการบริการงานอัดสำเนาเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.22, 4.16, 3.89, 3.76 และ 3.76 ตามลำดับ) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานดังกล่าวเป็นงานบริการที่คณะฯ ต้องการให้ความสะดวกกับบุคลากร ไม่ต้องเสียเวลาไปใช้บริการภายนอกคณะฯ อีกทั้งเป็นงานบริการที่มีความจำเป็นต่อการเรียนการสอน การวิจัย และการปฏิบัติงานในสำนักงาน ประกอบกับเจ้าหน้าที่ดังกล่าวเป็นผู้ที่มีทักษะและมีความชำนาญงานสูง ผู้ใช้บริการไม่สามารถจะปฏิบัติงานดังกล่าวด้วยตนเองได้ จำเป็นต้องใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานและให้บริการในงานด้านนี้โดยตรง และผู้ให้บริการในคณะฯ มีจำนวนมาก แต่ผู้ให้บริการมีเพียง 1-2 คนเท่านั้น เป็นผลทำให้การให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ ดังที่ กุทธน (2540) กล่าวว่า การให้บริการควรสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมคิด (2528) พบว่าผู้บริหารและอาจารย์มีความต้องการการปฏิบัติงานในเรื่องการบริหารงานธุรการในระดับมาก ส่วนความต้องการการจัดการเอกสารอื่น ๆ มีความต้องการในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.19-3.62 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดการเอกสารของส่วนราชการนั้นผู้ปฏิบัติงานจะต้องปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ซึ่งได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสารบรรณไว้อย่างชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณเป็นอย่างดี เพราะเป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติและให้บริการอยู่เป็นประจำ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุวิทย์ (2528) พบว่างานบริหารด้านธุรการของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง การบริหารงานด้านธุรการถ้าขัดข้องหรือล้มเหลว งานการศึกษาอื่น ๆ ก็ขัดข้องหรือล้มเหลวตามไปด้วย ผู้บริหารจึงให้ความสนใจและเอาใจใส่การปฏิบัติงานด้านนี้อย่างจริงจัง เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด

1.2 ความต้องการด้านการจัดเก็บเอกสาร พบว่าอาจารย์และเจ้าหน้าที่มีความต้องการงานการจัดเก็บเอกสารในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ในทุกเรื่อง ทั้งนี้เนื่องมาจากกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นข้าราชการสาย ก ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารและอาจารย์ ซึ่งไม่คุ้นเคยกับงานสารบรรณ เมื่อไปติดต่อขอรับบริการงานสารบรรณจึงมักมีปัญหา ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นข้าราชการสาย ข, ก และเป็นกลุ่มที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณเป็นอย่างดีเพราะได้ยึดหลักปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2539) เป็นหลักในการปฏิบัติงานการจัดเก็บเอกสาร และเป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ จึงมีความจำเป็นต้องใช้บริการการจัดเก็บและค้นหาเอกสารในการจัดการงานเรียนการสอน การบริการวิชาการ หรือการบริหารจัดการงานอื่น ๆ ประกอบกับผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีภาระงานมาก จึงไม่มีเวลาที่จะจัดเก็บเอกสารราชการและส่วนตัวได้ ทำให้เอกสารมีอยู่ทั่วไปไม่เป็นระบบ ระเบียบ เมื่อต้องการหรือค้นหา มักจะหาไม่พบหรือพบก็ต้องใช้เวลาาน หากมีผู้รับผิดชอบที่มีความรู้ในการจัดเก็บเอกสาร ช่วยจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบระเบียบมีมาตรฐานจะช่วยทำให้การค้นหาเอกสารรวดเร็วขึ้นสอดคล้องกับการศึกษาของ สิริ (2546) พบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานสารบรรณมีภาระงานอื่น ๆ ในความรับผิดชอบมาก ทำให้ไม่มีเวลาในการจัดเก็บเอกสารและสอดคล้องกับงานวิจัยของ สัมพันธ์ (2543) พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาและอาจารย์มีความต้องการพัฒนาในรายละเอียดทุกเรื่องใน 3 อันดับแรก ได้แก่ การขอทำลายหนังสือราชการ การจัดเก็บเอกสาร การพิจารณาหนังสือราชการใดควรทำลาย เป็นต้น

2. ความพึงพอใจการใช้บริการการบริหารงานเอกสาร

ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในการบริหารงานเอกสาร ด้านการจัดการเอกสาร และด้านการจัดเก็บเอกสาร โดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.02) ทั้งนี้เนื่องมาจากงานดังกล่าวมีลักษณะเป็นงานให้บริการที่ต้องอาศัยทักษะ ประสิทธิภาพ ตลอดจนจิตสำนึกของผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการ ซึ่งการให้บริการที่ดีนั้นผู้ให้บริการจะต้องให้บริการที่สะดวก รวดเร็วทันต่อเวลา บริการที่เท่าเทียมกัน บริการอย่างเพียงพอ ต่อเนื่อง เหมาะสม มีมาตรฐานและให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้ใช้บริการจึงจะเกิดความพึงพอใจ (จรัส, 2539)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจการใช้บริการการบริหารงานเอกสารในแต่ละด้าน ผู้วิจัยสามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจด้านการจัดการเอกสาร พบว่าอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจด้านการจัดการเอกสารในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจมากใน 2 เรื่อง คือการให้บริการรับ-ส่ง-จ่าย ไปรษณีย์ภัณฑ์ แก่ภาควิชา/หน่วยงาน และบุคลากรของคณะฯ และการให้บริการถ่ายเอกสารโดยให้เอกชนเข้ามาให้บริการ โดยมี (ค่าเฉลี่ย 3.83 และ 3.75 ตามลำดับ) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการให้บริการรับ-ส่ง-จ่าย ไปรษณีย์ภัณฑ์ของบุคลากรคณะฯ เป็นงานที่ให้บริการควบคู่ไปกับงานการรับ-ส่ง ไปรษณีย์ภัณฑ์ของคณะฯ โดยมีหน่วยสารบรรณเป็นผู้รับผิดชอบและให้บริการรับ-ส่ง-จ่ายจดหมายธรรมดา จดหมายลงทะเบียน EMS (ไปรษณีย์ด่วน) หนาฉติ พัสดุ การให้บริการจะมีทุกวันราชการ ผู้ขอใช้บริการสามารถขอใช้บริการด้วยตนเองได้ ตั้งแต่เวลา 8.30-16.30 น. และการให้บริการถ่ายเอกสารคณะฯ ได้ว่าจ้างให้เอกชนเข้ามาให้บริการในงานราชการและส่วนตัว ตั้งแต่เวลา 8.00-17.00 น. ส่วนความพึงพอใจการจัดการเอกสารในเรื่องอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย 2.47-3.57) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ธุรการของภาควิชาและหน่วยงานต่าง ๆ ในสำนักงานเลขานุการคณะฯ ต้องปฏิบัติและรับผิดชอบในงานหลายด้าน เช่น งานการเงิน พัสดุ เอกสารการเรียนการสอน การติดต่อประสานงาน จัดอบรม เป็นต้น การให้บริการหรืออำนวยความสะดวกจึงทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุดมลักษณ์ (2542) พบว่าภายหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง (intervention) ตัวแปรต่าง ๆ ซึ่งได้แก่การจัดพิมพ์หนังสือราชการอื่น ๆ การให้บริการถ่ายเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร การให้บริการอัดสำเนา เรียงเขียนเอกสาร จัดชุดหรือเข้าเล่ม ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงเวลาที่ให้บริการที่รวดเร็วขึ้น อันเป็นผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้น อย่างไรก็ตามบริการบางบริการ เช่น การเวียนหนังสือราชการ การร่างโต้ตอบหนังสือราชการ การค้นหาและการติดตามเอกสาร

การทำลายเอกสารนั้นไม่มีการพัฒนาที่ดีขึ้น อันอาจเนื่องมาจากลักษณะของงานบริการนั้น เป็นงานต่อเนื่องและใช้เวลานาน รวมทั้งเป็นงานที่ต้องใช้ประสบการณ์และทักษะเฉพาะตัว

2.2 ความพึงพอใจด้านการจัดเก็บเอกสาร พบว่าอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจด้านการจัดเก็บเอกสารในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.89) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจทุกเรื่องในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทุกหน่วยงานในคณะพยาบาลศาสตร์ไม่เคร่งครัดในการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรักษาหนังสือราชการและการทำลายหนังสือราชการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2539) กล่าวคือ ไม่มีหน่วยงานกลางกำหนดรูปแบบการจัดเก็บเอกสาร ทำให้งานต่าง ๆ ในสำนักงานเลขานุการและสำนักงานภาควิชาจัดเก็บเอกสารตามวิธีการหรือรูปแบบของตนเองที่สามารถค้นหาได้สะดวก บ่อยครั้งพบว่าค้นหาหนังสือราชการไม่พบหรือสูญหาย ก็ไม่มีการรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และไม่หาสำเนามาทดแทน และระบบการจัดเอกสารไม่ได้มาตรฐาน แต่ละหน่วยงานไม่มีบัญชีรายชื่อเพิ่มเอกสารไว้ใช้ช่วยการจัดเก็บ หรือค้นหาเอกสาร ผู้รับผิดชอบใช้ความจำส่วนตัวว่าเพิ่มใดเอกสารใดเก็บไว้ที่ใด หากไม่อยู่ในบริเวณที่ทำงานผู้อื่นก็มักจะหาเอกสารไม่พบ การจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานต่าง ๆ ในคณะฯขึ้นอยู่กับบุคคล ผู้รับผิดชอบงานแต่ละงานและเก็บตามความเข้าใจ ความสะดวกของแต่ละบุคคล และมักจะไม่มี การของทำลายเอกสาร สอดคล้องกับสำนักนายกรัฐมนตรี (2548) กล่าวว่า การปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 พบว่าคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ ได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่ขอตรวจดูหรือขอข้อมูลข่าวสารของราชการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 ยังประสบปัญหาได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐที่เป็นเจ้าของหนังสือราชการว่าไม่มีข้อมูลข่าวสารตามที่ประชาชนขอตรวจดูหรือขอข้อมูลข่าวสาร คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการได้ตรวจสอบพบว่า สาเหตุที่หน่วยงานของรัฐไม่มีข้อมูลข่าวสารตามที่ประชาชนขอตรวจดู หรือข้อมูลข่าวสารเก็บรักษาไว้ เนื่องจากหน่วยงานของรัฐไม่เคร่งครัดในการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ในการเก็บรักษาหนังสือราชการและการทำลายหนังสือราชการ (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2539)

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะ การใช้บริการในการบริหารงานเอกสารในด้านการจัดการเอกสารและด้านการจัดเก็บเอกสาร

3.1 ปัญหาการใช้บริการการบริหารงานเอกสารในด้านการจัดการเอกสารและด้านการจัดเก็บเอกสาร

ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ไม่มีความชำนาญการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดการงานเอกสารและเจ้าหน้าที่ขาดความรู้และทักษะในการจัดทำหนังสือราชการและรายงานการประชุมเป็นปัญหาในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.54, 2.50 ตามลำดับ) ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ หรือธุรการส่วนหนึ่งเป็นข้าราชการพลเรือนที่ปฏิบัติงานมาเป็นเวลามากกว่า 15 ปี จึงมีประสบการณ์ในการจัดการงานเอกสารที่เป็นในรูปแบบเดิม การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานเอกสารจึงเป็นปัญหาในการปฏิบัติงาน คณะฯ จึงได้จัดอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ในโปรแกรมต่าง ๆ ให้กับบุคลากรเพื่อเพิ่มทักษะและความชำนาญการใช้คอมพิวเตอร์ สอดคล้องกับความคิดเห็นของ รุ่ง (2538) ที่กล่าวว่า ปัญหาการใช้เทคโนโลยีที่สำคัญที่สุดคือปัญหาเรื่องความรู้และทัศนคติของคนในองค์กรต่อการใช้เทคโนโลยี และสอดคล้องกับแนวคิดของไพบุลย์และสมปราชญ์ (2531) ที่กล่าวว่าสถานภาพของบุคคลมีความสัมพันธ์กับความสามารถในด้านต่าง ๆ และแนวความคิดของ ปภาวดี (2530) ที่กล่าวถึงการปฏิบัติงานของคนในองค์กรจะเกี่ยวข้องกับหลายตัวแปร เช่น ประสบการณ์การทำงาน การศึกษา เป็นต้น ส่วนปัญหาเจ้าหน้าที่ขาดความรู้และทักษะในการจัดทำหนังสือราชการและรายงานการประชุม ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานธุรการอีกส่วนหนึ่งเป็นลูกจ้างชั่วคราวที่ได้มาปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลาสั้น มีการสับเปลี่ยน โยกย้าย หรือลาออก ทำให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่องและขาดทักษะความชำนาญในการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ ผุสดี (2527) ได้ศึกษาปัญหาการบริหารงานสารบรรณในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยวิธีการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานสารบรรณในคณะ สำนัก และหน่วยงานในสถาบันและจากการสังเกตของผู้วิจัยที่ปฏิบัติงานรับผิดชอบในแผนกสารบรรณ พบว่าเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานสารบรรณส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้ในระบบงานสารบรรณดีพอ บางหน่วยงานเจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือราชการไม่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ สำหรับปัญหาการใช้บริการในการบริหารงานเอกสารในด้านการจัดเก็บเอกสารที่เป็นปัญหาในระดับมากในเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการจัดเก็บเอกสาร ทั้งนี้เป็นเพราะการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการจัดเก็บเอกสารจะทำให้การจัดเก็บเอกสารเป็นระบบ ค้นหาได้รวดเร็ว ทำลายเอกสารได้ง่าย และประหยัดทรัพยากร แต่เนื่องจากคณะพยาบาลศาสตร์ได้นำคอมพิวเตอร์มาช่วยในงานสารบรรณ เฉพาะงานลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร และการรับเอกสารในระบบ E-document ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เท่านั้น หากการดำเนินงานจัดทำระบบ E-document เสร็จสิ้นเรียบร้อย การใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดการเอกสารรับ-ส่งเอกสาร จัดเก็บเอกสาร และทำลายเอกสาร จะครบวงจรของเอกสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของอนุทิน (2541) พบว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบงานบริหารเอกสารของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีประสิทธิผลในระดับปานกลาง เพราะบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านบริการเอกสารได้ใช้

โปรแกรมระบบงานสารบรรณในการปฏิบัติงาน ทำให้การรับ-ส่งหนังสือรวดเร็วขึ้น สามารถลดเวลาที่ปฏิบัติงานลงได้ สามารถติดตามเอกสารได้ทุกจุด ตลอดระยะเวลาของการเดินเอกสาร นอกจากนี้ยังพบว่าในการจัดเก็บเอกสารสามารถจัดเก็บเอกสาร ได้อย่างมีระบบตามระเบียบงานสารบรรณที่กำหนดด้วย ซึ่งเป็นผลทำให้การขออนุมัติทำลายเอกสาร ได้อย่างเป็นระบบ ส่วนปัญหาไม่มีสถานที่จัดเก็บเอกสาร ไม่มีคู่มือการจัดเก็บเอกสาร ไม่เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานจัดเก็บ และเจ้าหน้าที่ขาดความรู้และทักษะในการจัดเก็บเอกสารเป็นปัญหาในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้รับผิดชอบงานสารบรรณคณะฯ และผู้ปฏิบัติงานธุรการในหน่วยงานต่าง ๆ ในสำนักงานเลขานุการคณะฯ และสำนักงานภาควิชา ไม่ได้มีการประชุมร่วมกันในการจัดทำแผนงานปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไร (2534) พบว่าผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร มีทักษะต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ โดยส่วนรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และเห็นว่าหน่วยงานต่าง ๆ ควรสร้างมาตรฐานการเก็บรักษาเอกสารและการยืมหนังสือราชการที่เป็นระบบ เพื่อถือปฏิบัติให้เป็นแนวเดียวกันทั้งหน่วยงาน และปัญหาที่พบ 3 ลำดับแรกคือ ความล่าช้าในการค้นหาหนังสือราชการ ความเพียงพอและความเหมาะสมของสถานที่จัดเก็บหนังสือราชการและความพร้อมของเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวีป (2545) พบว่าเจ้าหน้าที่โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดฉะเชิงเทรา มีปัญหาการจัดเก็บหนังสือและรักษาหนังสือ ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีภาระงานมากและไม่มีความรู้เกี่ยวกับระบบการจัดเก็บเอกสาร

3.2 ข้อเสนอแนะการใช้บริการการบริหารงานเอกสารในด้านการจัดการเอกสารและด้านการจัดเก็บเอกสาร

จากการสอบถามพบว่า อาจารย์และเจ้าหน้าที่มีข้อเสนอแนะจากการใช้บริการการจัดการงานเอกสารในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้คือ ควรจัดการงานเอกสารด้วยเทคโนโลยีทันสมัยอย่างเป็นระบบมากที่สุด (ร้อยละ 50.00) รองลงมาคือควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในงานธุรการและคอมพิวเตอร์ให้มากกว่าเดิม และควรนำแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้เก็บไว้ใน web site ของคณะฯ และภาควิชา (ร้อยละ 15.79 และ 11.84 ตามลำดับ) นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะจากการใช้บริการการจัดเก็บเอกสารในเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการจัดเก็บเอกสาร เอกสารที่ครบอายุการจัดเก็บควรทำลาย ควรมีศูนย์กลางในการจัดเก็บเอกสารเพื่อสะดวกในการค้นหาและทำลาย และควรจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบและรูปแบบเดียวกัน เพื่อง่ายต่อการค้นหาและทำลาย (ร้อยละ 20.62, 18.56, 16.49 และ 15.46 ตามลำดับ) จากข้อเสนอแนะของ

อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่เสนอแนะมานั้น อาจเนื่องมาจากงานสารบรรณและงานธุรการในหน่วยงานต่าง ๆ ในสำนักงานเลขานุการคณะฯ และสำนักงานภาควิชาเป็นหน่วยงานกลางที่ให้บริการการบริหารงานเอกสารในงานการจัดการเอกสารและงานการจัดเก็บเอกสาร ซึ่งการจัดให้บริการต่าง ๆ ที่มีอยู่ควร สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ จากข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นผลมาจากการไม่ได้รับความสะดวกและไม่ได้รับบริการตามที่ต้องการอย่างเป็นระบบ และมีคุณภาพ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าข้อเสนอแนะข้างต้นเป็นแนวทางที่อาจช่วยให้การแก้ไขปัญหาจากการให้บริการการบริหารงานเอกสารในด้านการจัดการเอกสารและการจัดเก็บเอกสารมีปัญหาในระดับน้อยลง หรือหมดไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจือจันทร์ (2546) ได้เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาไว้ดังนี้คือ สถาบันควรจัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสารบรรณของทุก ๆ หน่วยงานเพื่อพิจารณาแนวทางปรับปรุงแก้ไขปัญหามาเป็นประจำทุกปีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง สถาบันควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณ สถาบันควรมีการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานสารบรรณให้เป็นระบบเดียวกันทั้งสถาบัน สถาบันควรจัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณ และสถาบันควรมีสุนัขเก็บเอกสารและมีบุคลากรประจำศูนย์เก็บเอกสาร