

ชื่องานวิจัย ความต้องการ ความพึงพอใจและปัญหาของบุคลากรต่อระบบการบริหาร
งานเอกสาร คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ผู้วิจัย นางสาวสุธิดา สังข์เกษม
 นางอังกณางค์ วิสิตกุล
ปี 2549

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความต้องการ ความพึงพอใจและปัญหาของบุคลากรต่อระบบ การบริหารงานเอกสารในด้านการจัดการเอกสารและด้านการจัดเก็บเอกสาร คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 131 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความต้องการ ความพึงพอใจและปัญหาในการบริหารงานเอกสาร วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความต้องการในการบริหารงานเอกสารของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีความต้องการโดยรวมระดับมาก ($\bar{x} = 3.68$, S.D. = 0.89) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความต้องการด้านการจัดการเอกสาร ในระดับปานกลาง และความต้องการด้านการจัดเก็บเอกสารในระดับมาก ($\bar{x} = 3.61$, S.D. = 0.89 และ $\bar{x} = 3.89$, S.D. = 1.12) ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจในการบริหารงานเอกสารของอาจารย์และเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจโดยรวมระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.02$, S.D. = 0.78) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจด้านการจัดการเอกสารในระดับปานกลาง และความพึงพอใจด้านการจัดเก็บเอกสารในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.07$, S.D. = 0.79 และ $\bar{x} = 2.89$, S.D. = 0.99) ตามลำดับ

3. ปัญหาการใช้บริการในการบริหารงานเอกสาร ด้านการจัดการเอกสาร พบว่าเรื่องที่เป็นปัญหาในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก คือเจ้าหน้าที่ไม่มีความชำนาญการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดการงานเอกสาร เจ้าหน้าที่ขาดความรู้และทักษะในการจัดทำรายงานการประชุม และเครื่องมือที่ใช้ในการผลิตเอกสารไม่ทันสมัย ส่วนปัญหาการใช้บริการด้านการจัดเก็บเอกสารพบว่าเรื่องที่เป็นปัญหาในระดับมากคือ คณะฯ ไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการจัดเก็บเอกสาร และที่เป็นปัญหาในระดับปานกลาง คือไม่มีสถานที่ในการจัดเก็บเอกสารที่เป็นศูนย์กลาง และไม่มีคู่มือในการจัดเก็บเอกสาร เป็นต้น

4. ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในการบริหารงานเอกสาร ด้านการจัดการเอกสารมีข้อเสนอแนะ 3 อันดับแรก คือ ควรจัดการงานเอกสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างเป็นระบบ ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในงานธุรการและคอมพิวเตอร์ให้มากกว่าเดิม และควรนำแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้เก็บไว้ใน web site ของคณะฯ และภาควิชา ส่วนด้านการจัดเก็บเอกสารมีข้อเสนอแนะ 3 อันดับแรก คือ ควรใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการจัดเก็บเอกสาร เอกสารที่ครบอายุการจัดเก็บควรทำลาย และควรมีสุนัขกลางในการจัดเก็บเอกสาร เป็นต้น

Research Title: Staff's Needs, Satisfaction, and Problems Regarding the Document Management System at the Faculty of Nursing, Prince of Songkla University

Researchers: Ms. Suthida Sangkasem
Mrs. Angkanang Wisitkul

Year: 2006

Abstract

The purpose of this descriptive research was to determine Staff's needs, satisfaction and problems regarding the document management system at the Faculty of Nursing, Prince of Songkla University. The sample consisted of 131 staffs of nursing faculty, Prince of Songkla University. Data were collected using a questionnaire which consisted of four parts: general information questionnaire, the need, satisfaction, and problems regarding document management questionnaires. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation.

Results revealed that:

1. The overall needs of staffs regarding the document management and the needs of document filling was at a high level ($\bar{x} = 3.68$, S.D. = 0.89), whereas their needs regarding the document arrangement was at a moderate level ($\bar{x} = 3.61$, S.D. = 0.89; $\bar{x} = 3.89$, S.D. = 1.12).

2. The overall staffs' satisfaction regarding the document management system was at a moderate level ($\bar{x} = 3.02$, S.D. = 0.78). Satisfactions regarding document arrangement and filling were also at a moderate level ($\bar{x} = 3.07$, S.D. = 0.79; $\bar{x} = 2.89$, S.D. = 0.99).

3. The three major problems of document arrangement were 1) staffs lack of computer skills in document arrangement, 2) staffs lack of knowledge and skills in making a meeting report, and 3) office equipments were not up to date. The problems of using document filling services were 1) the faculty did not use computer in document filling, 2) there was no center for document filling, and 3) there was no handout for document filling.

4. The recommendations for solving the document management problems were 1) using an update technology in document arrangement, 2) training staffs regarding administrative work and computer skills, 3) making necessary forms available on the faculty website, 4) using computer in document filling, 5) destroying the out of date documents, and 6) having the center of document filling.