

## ภาคผนวก ข

### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**เรื่อง** ความต้องการ ความพึงพอใจและปัญหาของบุคลากรต่อระบบการบริหารงานเอกสารของ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการ ความพึงพอใจและปัญหาของ บุคลากรต่อระบบการบริหารงานเอกสาร คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มี จำนวนทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความต้องการการใช้บริการต่อระบบการบริหารงานเอกสารของคณะพยาบาล ศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจการใช้บริการต่อระบบการบริหารงานเอกสารของคณะพยาบาล ศาสตร์ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ จำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการบริหารงานเอกสารของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ จำนวน 14 ข้อคำถาม และข้อคำถามปลายเปิดในข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข ปัญหาจำนวน 2 ข้อคำถาม

หมายเหตุ การบริหารงานเอกสาร หมายถึง การจัดการเอกสารโดยเริ่มตั้งแต่การร่าง ได้ตอบ การผลิตเอกสาร การรับ-ส่งเอกสาร การพิมพ์ การจัดทำสำเนา การจัดเก็บเอกสาร จนถึง การทำลายเอกสาร

## แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
สงขลานครินทร์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับท่านตามความเป็นจริง

- |                         |                                                                                                                                                |                                         |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1. เพศ                  | <input type="checkbox"/> 1. หญิง                                                                                                               | <input type="checkbox"/> 2. ชาย         |
| 2. ระดับการศึกษา        | <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี                                                                                                   | <input type="checkbox"/> 2. ปริญญาตรี   |
|                         | <input type="checkbox"/> 3. ปริญญาโท                                                                                                           | <input type="checkbox"/> 4. ปริญญาเอก   |
| 3. จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน | <input type="checkbox"/> 1. 1-5 ปี                                                                                                             | <input type="checkbox"/> 2. 6-10 ปี     |
|                         | <input type="checkbox"/> 3. 11-15 ปี                                                                                                           | <input type="checkbox"/> 4. 16 ปีขึ้นไป |
| 4. ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน | <input type="checkbox"/> 1. ผู้บริหาร (ได้แก่ คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วย<br>คณบดี หัวหน้าภาควิชา 8 ภาควิชา เลขานุการ<br>คณะ และหัวหน้าฝ่าย 3 ฝ่าย) |                                         |
|                         | <input type="checkbox"/> 2. อาจารย์ (อาจารย์ที่ไม่ได้ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร)                                                                     |                                         |
|                         | <input type="checkbox"/> 3. เจ้าหน้าที่ (ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างประจำ<br>ลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานเหมือนข้าราชการ)                        |                                         |

5. ปัจจุบันท่านปฏิบัติงานในหน่วยงาน / ภาควิชาใด (โปรดระบุ)

หน่วยงาน / ภาควิชา.....

6. ท่านติดต่อหรือขอใช้บริการการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานต่าง ๆ ในสำนักงาน  
เลขานุการ หรือสำนักงานภาควิชาในเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. งานหนังสือราชการร่าง-โต้ตอบ
- 2. งานจดบันทึก/จัดทำรายงานการประชุม
- 3. ขอรับเอกสาร/แบบฟอร์มต่าง ๆ
- 4. งานส่งเอกสารภายใน/ภาคนอกคณะฯ
- 5. งานพิมพ์เอกสารทุกประเภท
- 6. งานจัดสำเนาเอกสาร (โรเนียว)
- 7. งานเรียงเย็บเอกสาร จัดทำรูปเล่ม
- 8. งานถ่ายเอกสาร
- 9. โทรศัพท์ โทรสาร และไปรษณีย์ภัณฑ์

10. งานประชาสัมพันธ์ แจ้งเวียนเอกสาร ดิจบอร์ค
11. งานรับ-ส่ง E-mail
12. งานจัดเก็บเอกสาร
13. งานค้นหาเอกสาร
14. งานทำลายเอกสาร

**ส่วนที่ 2 ความต้องการ การใช้บริการในการบริหารงานเอกสาร ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**

**คำชี้แจง** โปรดอ่านข้อความทางซ้ายมือ แล้วพิจารณาว่าท่านมีความต้องการการให้บริการต่อระบบการบริหารงานเอกสารในแต่ละข้อมากน้อยเพียงใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือให้ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด (จำนวน 20 ข้อ)

ความต้องการการให้บริการต่อระบบการบริหารงานเอกสาร	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ก. ความต้องการการให้บริการด้านการจัดการเอกสาร</b> 1. การจัดทำหนังสือราชการร่าง-ได้ตอบ 2. การจดบันทึก / จัดทำรายงานการประชุม 3. การบริการแบบฟอร์มต่าง ๆ ทุกประเภท 4. การรับ-ส่งเอกสารทั้งภายในและภายนอกคณะฯ 5. การให้บริการพิมพ์เอกสารทุกประเภท 6. การบริการอัดสำเนาเอกสาร (โรเนียว) 7. การเรียงเย็บเอกสารและจัดทำรูปเล่ม 8. การบริการถ่ายเอกสาร 9. การบริการโทรศัพท์ โทรสาร ทั้งภายในและต่างประเทศ 10. ....					
<b>ข. ความต้องการการให้บริการด้านการจัดเก็บเอกสาร</b> 1. การจัดเก็บข้อมูลการอบรม ประชุม สัมมนาของบุคลากร					

ความต้องการการให้บริการต่อระบบการบริหารงานเอกสาร	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. การจัดเก็บข้อมูลประวัติส่วนบุคคล					
3. การจัดเก็บข้อมูลการลาประเภทต่าง ๆ ของบุคลากร					
4. ....					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการต่อระบบการบริหารงานเอกสาร ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความทางซ้ายมือ แล้วพิจารณาว่าท่านมีความพึงพอใจการให้บริการต่อระบบการบริหารงานเอกสารในแต่ละข้อมากน้อยเพียงใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือให้ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด (จำนวน 30 ข้อ)

ความพึงพอใจการให้บริการต่อระบบการบริหารงานเอกสาร	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยรับบริการ
ก. ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดการเอกสาร						
1. การร่างได้ตอบหนังสือราชการ						
2. การจดบันทึกและการจัดทำรายงานการประชุม						
3. การเขียนหนังสือราชการ (การสรุปเรื่องเสนอ)						
4. นำเสนอเอกสารแก่ผู้บริหาร โดยการเสนอเพิ่ม อย่างเป็นระบบ						
5. การแจ้งเรื่องและส่งเอกสารประกอบการประชุม ล่วงหน้าก่อนวันประชุม						
6. การแจ้งข้อมูล ประกาศข่าวสารอบรม ประชุม สัมมนา มติที่ประชุม						
7. ประชาสัมพันธ์แจ้งเวียนเอกสารผ่านตลาดนัด ภายในคณะเข้า-ป้าย						
8. การแจ้งข่าวสารคณะผ่านทาง E-mail						
9. ....						

ความพึงพอใจการใช้บริการต่อระบบ การบริหารงานเอกสาร	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยรับบริการ
<b>ข. ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการจัดเก็บเอกสาร</b> 1. การจัดระบบและรูปแบบการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในคณะ 2. การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ ตามชื่อเรื่องและหน่วยงาน 3. การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล 4. การจัดเพิ่มเอกสารของหน่วยงานต่าง ๆ 5. การจัดสถานที่ในการจัดเก็บเอกสาร 6. ....						

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้บริการต่อระบบการบริหารงานเอกสารของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความทางซ้ายมือแล้วพิจารณาว่าท่านพบปัญหาการใช้บริการต่อระบบการบริหารงานเอกสารในแต่ละข้อมากน้อยเพียงใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (จำนวน 14 ข้อ)

ปัญหาการใช้บริการต่อระบบการบริหารงานเอกสาร	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เคยรับบริการ
<b>ก. ปัญหาการใช้บริการด้านการจัดการเอกสาร</b> 1. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้และทักษะในการจัดทำหนังสือราชการ 2. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้และทักษะในการจัดทำรายงานการประชุม 3. การผลิตเอกสารไม่ได้คุณภาพตามที่ต้องการ 4. การให้บริการงานธุรการล่าช้า และไม่ได้รับความสะดวก						

ปัญหาการใช้บริการต่อระบบการบริหารงานเอกสาร	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่มี ความเห็น	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ตอบ บริการ
5. เจ้าหน้าที่ไม่มีความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดการงานเอกสาร						
6. ....						
<b>ข. ปัญหาการใช้บริการด้านการจัดเก็บเอกสาร</b>						
1. การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นหมวดหมู่ ค้นหายาก						
2. ขาดการวางแผนในการจัดเก็บเอกสาร						
3. ไม่มีคู่มือในการจัดเก็บเอกสาร						
4. ไม่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานจัดเก็บเอกสารโดยตรง						
5. ไม่มีสถานที่จัดเก็บเอกสารที่เป็นศูนย์กลาง						
6. ....						

ท่านมีข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจากการใช้บริการในการบริหารงานเอกสารอย่างไร (โปรดให้ข้อเสนอแนะ)

1. ข้อเสนอแนะการใช้บริการด้านการจัดการงานเอกสาร

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะการใช้บริการด้านการจัดเก็บเอกสาร

.....

.....

.....

.....

.....