

## สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เพื่อศึกษาความต้องการ ความพึงพอใจ และปัญหาของบุคลากรต่อระบบการบริหารงานเอกสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ เป็นบุคลากรที่มีตำแหน่งอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และมีตัวปฏิบัติงานจริง ณ วันที่สำรวจคือวันที่ 1 กันยายน 2548 ได้จำนวนประชากร 145 คน จึงใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 145 คน ในการนี้ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จำนวน 145 ฉบับ ได้กลับคืนจำนวน 131 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.34 สามารถจำแนกผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งอาจารย์ 71 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 และผู้ปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ 60 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80 แบบสอบถามค่ากล่าวได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญด้านระเบียบวิธีวิจัย และผู้เชี่ยวชาญการบริหารงานเอกสาร พิจารณาเพื่อตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา (content validity) และค่าความเที่ยงโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงในแบบสอบถามความต้องการ เท่ากับ 0.84 แบบสอบถามความพึงพอใจเท่ากับ 0.82 และแบบสอบถามความคิดเห็นปัญหาเท่ากับ 0.80

### ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในการบริหารงานเอกสารด้านการจัดการเอกสารและด้านการจัดเก็บเอกสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1 ความต้องการด้านการจัดการเอกสารอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความต้องการในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การบริการถ่ายเอกสาร การรับ-ส่งเอกสารทั้งภายในและภายนอกคณะฯ และการบริการแบบฟอร์มต่าง ๆ

1.2 ความต้องการด้านการจัดเก็บเอกสารอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความต้องการระดับมากในทุกเรื่อง ได้แก่ การให้บริการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ที่จัดเก็บ การจัดทำฐานข้อมูลของบุคลากรเพื่อการสืบค้นลงบน internet การจัดเก็บข้อมูลประวัติส่วนบุคคล

การจัดเก็บข้อมูลการอบรมประชุม สัมมนาของบุคลากร และการจัดเก็บข้อมูลการลาประเภทต่าง ๆ ของบุคลากร

2. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการบริหารงานเอกสารด้านการจัดการเอกสารและด้านการจัดเก็บเอกสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.1 ความพึงพอใจด้านการจัดเอกสารอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากใน 2 เรื่องคือการให้บริการรับ-ส่ง-จ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์แก่ภาควิชา/หน่วยงานและบุคลากรของคณะฯ และการให้บริการถ่ายเอกสารโดยให้เอกชนเข้ามาให้บริการ

2.2 ความพึงพอใจด้านการจัดเก็บเอกสารอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจระดับปานกลางในทุกเรื่อง เช่น การจัดเก็บเอกสารในภาพรวมของงานต่าง ๆ ในสำนักงานเลขานุการคณะ / สำนักงานภาควิชา การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลและการให้บริการค้นหาเอกสารและติดตามเรื่องที่ส่งออก เป็นต้น

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในการบริหารงานเอกสาร พบว่า

3.1 ปัญหาการใช้บริการการบริหารงานเอกสารในด้านการจัดการเอกสาร พบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่มีความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดการงานเอกสาร เจ้าหน้าที่ขาดความรู้และทักษะในการจัดทำรายงานการประชุม และเครื่องมือที่ใช้ในการผลิตเอกสารไม่ทันสมัย เป็นต้น

3.2 ปัญหาการใช้บริการการบริหารงานเอกสารในด้านการจัดเก็บเอกสาร พบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีปัญหาในเรื่องที่คณะฯ ไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการจัดเก็บเอกสาร

3.3 ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการจัดการเอกสารพบว่าข้อเสนอแนะ 3 อันดับแรกคือ ควรจัดการเอกสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างเป็นระบบ ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในงานธุรการและคอมพิวเตอร์ให้มากกว่าเดิม และควรนำแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้เก็บไว้ใน web site ของคณะฯ และภาควิชา เป็นต้น

3.4 ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสาร พบว่าข้อเสนอแนะ 3 อันดับแรกคือ ควรใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการจัดเก็บเอกสาร เอกสารที่ครบอายุการจัดเก็บควรทำลาย และควรมีสุนัขกลางในการจัดเก็บเอกสาร เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัย ไปใช้

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ เพื่อให้ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ตลอดจนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในการบริหารงานเอกสารได้ใช้เป็นข้อมูลจัดทำแผนการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการอย่างมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจและสามารถแก้ไขปัญหาให้ลดน้อยลงหรือหมดไปได้ ดังนี้

1. คณะฯ ควรจัดให้มีการประชุมหารือร่วมกันระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสารบรรณ และงานธุรการของทุกหน่วยงานในสำนักงานเลขานุการและสำนักงานภาควิชา เพื่อหาแนวทางร่วมกันในการพัฒนางานสารบรรณและงานธุรการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ตลอดจนแนวทางปรับปรุงแก้ไขปัญหาการให้บริการในงานสารบรรณ และงานธุรการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
2. คณะฯ ควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณและงานธุรการทุกคนให้มีความรู้ความเข้าใจในงานสารบรรณ ด้วยการฝึกอบรมให้ลงมือปฏิบัติจริง และให้ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนสร้างจิตสำนึกให้มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ของตน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพต่อไป
3. ผู้บริหารระดับคณะฯ และหน่วยงานควรมีการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานสารบรรณให้เป็นระบบเดียวกันทั้งคณะฯ
4. คณะฯ ควรให้การสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยช่วยจัดการงานเอกสาร และใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บเอกสาร
5. ผู้ปฏิบัติงานการบริหารงานเอกสาร ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณ และคู่มือการจัดเก็บ/การทำลาย เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้เป็นแนวเดียวกันในทุกงาน
6. คณะฯ ควรมีหน่วยจัดเก็บเอกสารกลางและมีบุคลากรประจำเพื่อทำหน้าที่ เก็บค้นหา ให้ยืม และบริการด้านอื่น ๆ โดยบุคลากรประจำหน่วยกลางจะต้องมีความรู้ด้านระบบการจัดเก็บเอกสารเป็นอย่างดี

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการในการบริหารงานเอกสาร ใน 4 ด้าน คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งเอกสาร ด้านการเก็บรักษาและการยืม และด้านการทำลายเอกสาร
2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของข้าราชการสาย ก และสาย ข, ค