

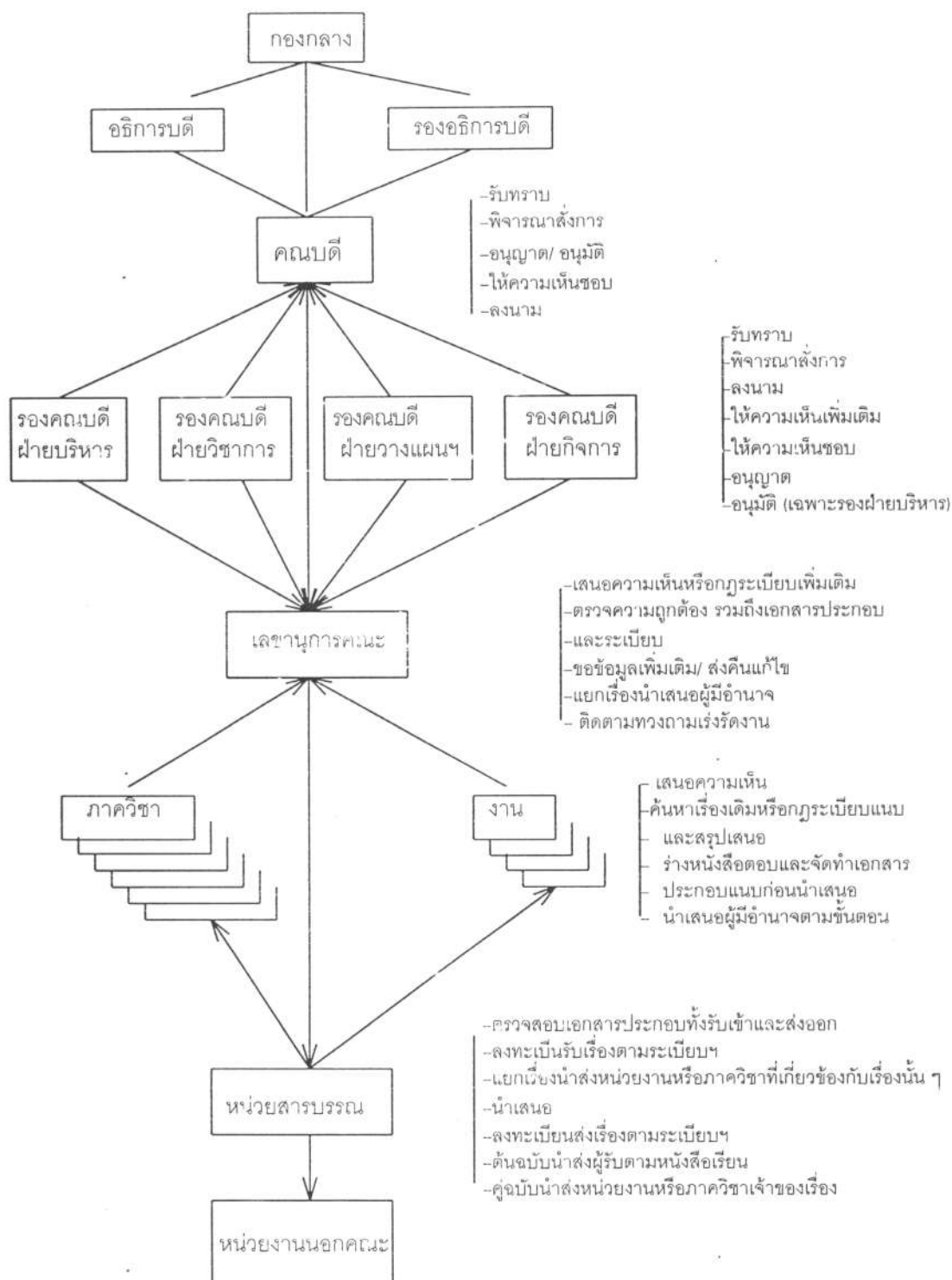
บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหา

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา มีจุดมุ่งหมายในการสร้างสรรค์จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ โดยมีพันธกิจหลักสำคัญ 4 ประการ คือ งานสอน เพื่อผลิตบัณฑิต งานวิจัย งานบริการทางวิชาการแก่สังคม และงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างและผลิตบุคลากรระดับสูงเพื่อพัฒนาประเทศ อย่างไรก็ตาม การผลิตบัณฑิตดังกล่าว จะต้องมีการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทำให้มีหรือต้องใช้เอกสารเป็นจำนวนมาก เพราะงานเอกสารเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานทั้งหลายทั้งปวง ซึ่งเอกสารเหล่านี้ งานสารบรรณจะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านเอกสารทั้งหมด หากงานสารบรรณปฏิบัติงานด้วยความล่าช้า ผิดพลาด และสับสน ตลอดจนความไม่สะดวกของการให้บริการก็จะทำให้การดำเนินงานตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยดำเนินไปอย่างไม่มี -

ประสิทธิภาพ อันส่งผลให้การดำเนินงานไม่สามารถสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยได้ดีเท่าที่ควร ฉะนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของงานสารบรรณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินงานในทุกด้านของงานสารบรรณต้องมีการทำงานอย่างมีระบบ และบุคลากรที่ให้บริการมีความพร้อมและมั่นใจที่จะให้บริการ อย่างไรก็ตามเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการดำเนินงานด้านสารบรรณ ผู้วิจัยขอเสนอแผนภูมิที่แสดงการจัดระบบงานและความเชื่อมโยงในการให้บริการงานด้านสารบรรณในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังปรากฏในแผนภูมิที่ 1 ดังต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 1 การจัดระบบงานและความเชื่อมโยงในการให้บริการงานด้านสารบรรณ (Flow Chart) ระหว่างกองกลางและหน่วยสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.2 ความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากการงานสารบรรณ เป็นงานให้บริการข้อมูลข่าวสารที่จะอำนวยความสะดวกของการบริหารจัดการและการดำเนินภารกิจขององค์กร และบุคลากรของส่วนราชการไม่ว่าจะเป็นการรับ-ส่งเอกสาร การโต้ตอบเอกสารซึ่งเป็นหลักฐานในทางราชการ อันจะอำนวยความสะดวกต่อการประสานงานได้เป็นอย่างมาก การจัดระบบงานเอกสารที่เป็นงานเร่งด่วนโดยเฉพาะเอกสารที่ใช้ประกอบการเรียนการสอน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญด้านวิชาการ หากเจ้าหน้าที่ดำเนินการล่าช้า หรือขาดความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ไม่สามารถผลิตเอกสารได้ทันภายในเวลาที่กำหนด ก็จะส่งผลกระทบต่อกระบวนการเรียนการสอนได้ และหน่วยงานใดไม่ได้มีการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ หรือไม่มีเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษร อาจจะทำให้เกิดข้อผิดพลาดสืบเนื่องในการดำเนินการต่าง ๆ ได้ และทำให้สูญเสียงบประมาณ เวลา แรงงานและสูญเสียความรู้สึกที่ดี ทำให้บรรยากาศในการทำงานไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในด้านบริหารจัดการ และการพัฒนาทางวิชาการของหน่วยงานนั้น ๆ ไม่ดีเท่าที่ควร ดังนั้น การพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารและบริการในงานสารบรรณ จึงเป็นภารกิจที่จำเป็นและควรได้รับการพัฒนาต่อไป

มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ตระหนักถึงความสำคัญของงานสารบรรณ และได้มีนโยบายที่จะพัฒนางานด้านสารบรรณทั้งระบบงาน และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ เพื่อให้ได้งานสารบรรณที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติที่ผ่านมา การให้บริการยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะระเบียบหรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณมุ่งปฏิบัติตามระเบียบเพียงอย่างเดียวเกินไป โดยไม่คำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วนของผู้รับบริการ หรือไม่มีแนวความคิดสร้างสรรค์ในการที่จะพัฒนาระบบงาน ขาดทักษะในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และไม่สนใจที่จะจัดระเบียบงานเอกสารให้เป็นระบบ ทำให้เสียเวลาในการค้นหาเอกสารนานเกินความจำเป็น ส่งผลให้การบริการเอกสารล่าช้า และไม่มีประสิทธิภาพ

สำหรับในงานสารบรรณของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์นั้น มีปัญหาไม่แตกต่างไปจากที่พบในระดับมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ การไม่ตรงเวลา การขาดทักษะในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบ และเจ้าหน้าที่ใช้เวลามากในการค้นหาเอกสาร

จากสภาพปัญหาดังกล่าวมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการด้านเอกสาร จึงได้จัดโครงการอบรมสัมมนาให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณอยู่เสมอ แต่กระนั้นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานดังกล่าวก็ยังไม่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพดีเท่าที่ควร นอกจากนั้นการสนับสนุนด้านเอกสารคู่มือปฏิบัติงานด้านสารบรรณ

สำหรับองค์กรมหาวิทยาลัย ก็ยังไม่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน อีกทั้งแนวทางการพัฒนายังขาดความต่อเนื่อง และไม่เป็นระบบ

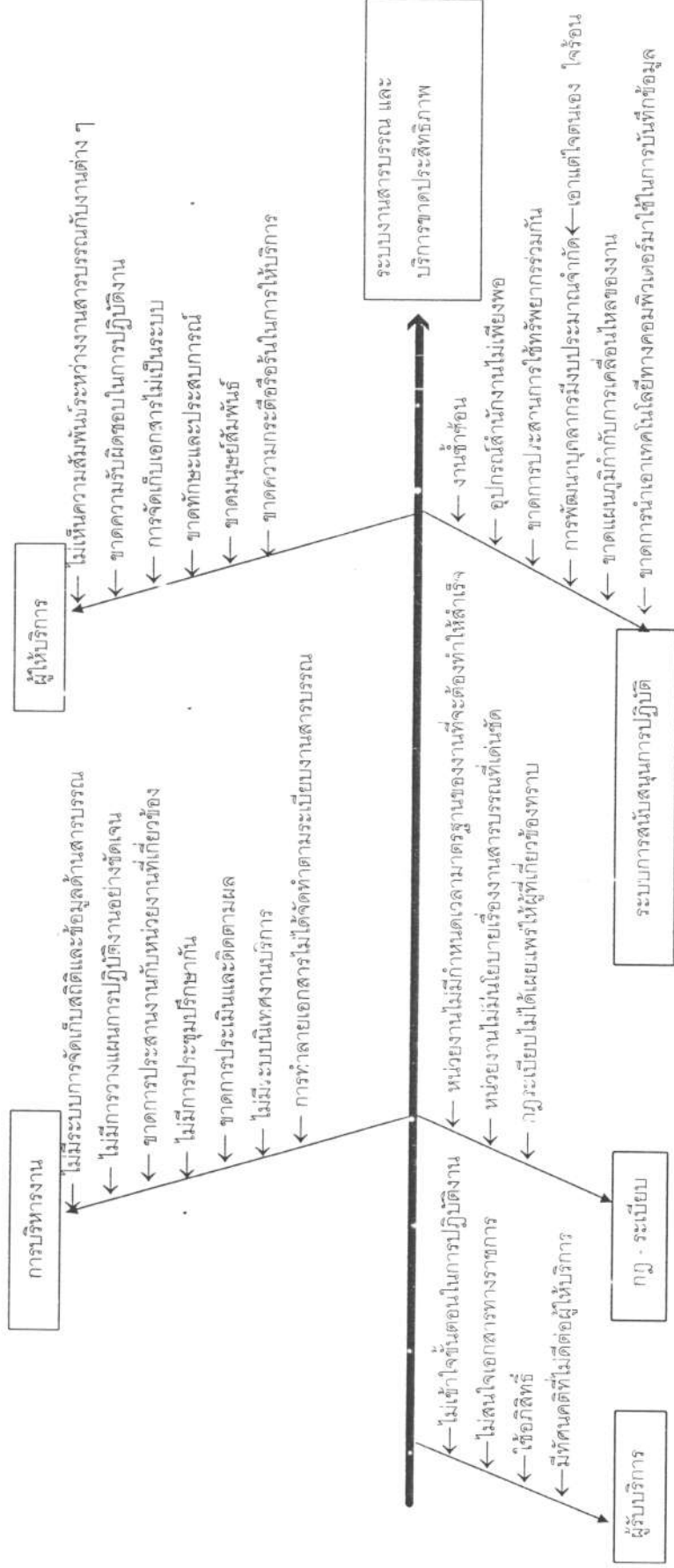
1.3 สาเหตุของปัญหา

สาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาในด้านการบริหารงานเอกสารล่าช้าในหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีสาเหตุที่จำแนกเป็นกลุ่มปัญหาหลัก 5 กลุ่ม คือ

1. การบริหารงาน ไม่มีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ขาดระบบการจัดเก็บสถิติและข้อมูลด้านสารบรรณ ขาดการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งขาดการประเมินผลและติดตามผลอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
2. กฎ ระเบียบ หน่วยงานไม่มีกำหนดเวลามาตรฐานของงานที่จะคงทำให้สำเร็จ และไม่มีนโยบายเรื่องการให้บริการงานสารบรรณที่เด่นชัด
3. ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน อุปกรณ์สำนักงานขาดคุณภาพและมีปริมาณไม่เพียงพอ หน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรขาดการประสานการใช้ทรัพยากรร่วมกัน การพัฒนาบุคลากรมีงบประมาณจำกัด และขาดการนำเอาเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบันทึกข้อมูล
4. ผู้ให้บริการขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้วย ขาดทักษะ ประสิทธิภาพ และมนุษยสัมพันธ์ และไม่ได้จัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ
5. ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่มีจำนวนมาก เมื่อเทียบสัดส่วนกับผู้ให้บริการแล้วย่อมก่อให้เกิดการบริการล่าช้า ไม่ทันใจ และไม่เป็นที่พอใจ ซึ่งอาจจะเกิดจากการไม่เข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ไม่สนใจเอกสารทางราชการ ใช้อภิสิทธิ์ ใจร้อน

ด้วยเหตุนี้ จึงควรหาวิธีการส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอันจะทำให้งานสารบรรณในมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีประสิทธิภาพสูงและสามารถดำเนินงานต่างๆ ได้อย่างคล่องตัวมากขึ้น

จากปัญหาที่กล่าวมาแล้วล้วนเป็นผลกระทบต่อการให้บริการด้านเอกสาร และเป็นสาเหตุให้การปฏิบัติงานภายในหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นล่าช้า ซึ่งผู้วิจัยใคร่ขอเสนอสาเหตุและปัจจัยต่างๆ ตามรายละเอียดที่ปรากฏในแผนภูมิแก๊งปลา (Fish-bone Diagram) ต่อไปนี้ :-



แผนภูมิที่ 2 แสดงสาเหตุและปัจจัยที่มีผลต่อเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ ไม่สามารถให้บริการได้รวดเร็ว

อย่างไรก็ตาม สำหรับปัญหาความไม่สะดวกและความล่าช้าในการให้บริการด้านสารบรรณ ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นนี้ อาจเกิดจากสาเหตุหลักด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้านที่กล่าวมาข้างต้น หากแต่ต้องมีการศึกษาหาข้อมูลปัญหาให้ชัดเจนว่าเป็นอะไรบ้าง เพื่อที่จะได้พัฒนาหากกลยุทธ์ กลวิธี ในกิจกรรมแทรกแซง เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่พึงประสงค์

1.4 จุดมุ่งหมายที่ต้องการบรรลุ

1. ผู้ให้บริการสามารถให้บริการด้านงานสารบรรณได้รวดเร็ว และทันกับความต้องการของบุคลากรภายในหน่วยงาน
2. ผู้รับบริการมีความพอใจในการได้รับบริการจากงานสารบรรณ

1.5 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานและผู้รับบริการด้านสารบรรณในมหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาหาแนวทางแก้ไขและพัฒนางานสารบรรณให้ดียิ่งขึ้น
3. เพื่อทดสอบแนวทางการแก้ไขที่พัฒนาขึ้นต่อความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการ

1.6 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ จำกัดขอบเขตเฉพาะงานสารบรรณในมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีขั้นตอนในการจำแนกขอบเขตทางด้านพื้นที่การศึกษาเป็น 2 ขั้นตอน คือ

1. ในขั้นศึกษาสภาพปัญหา และหาสภาพปัญหา จะเป็นการศึกษาจากภาพรวมของงานสารบรรณของทุกคณะในมหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. ในการทดสอบแนวทางแก้ไขปัญหานั้นจะจำกัดเขตเฉพาะในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ทั้งนี้เพื่อง่ายต่อการควบคุมกำกับและเฝ้าสังเกตผลการดำเนินงาน

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณในมหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. ทำให้ได้แนวทางในการแก้ไขและให้บริการด้านสารบรรณรวดเร็วขึ้น

3. ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ สามารถสร้างประสิทธิภาพ และความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ

1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้บริหาร หมายถึง คณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาควิชา เลขานุการ/ หัวหน้างาน/ หัวหน้าหน่วย

2. ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณหรือธุรการ หรือตำแหน่งอื่น ๆ ที่ให้บริการด้านสารบรรณ สังกัดสำนักงานคณบดี ภาควิชา และงานต่าง ๆ

3. ผู้รับบริการ หมายถึง อาจารย์ ข้าราชการ ลูกจ้าง หรือบุคลากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

4. ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานใดๆ ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างรวดเร็ว ประหยัดแรงงาน เวลา ทรัพยากรมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

5. เอกสาร หมายถึง หนังสือที่เป็นหลักฐาน กระดาษหรือวัตถุอื่นใด ซึ่งได้ทำให้ปรากฏความหมายด้วยตัวอักษร ตัวเลข ผัง หรือแบบแผนอย่างอื่น จะเป็นโดยวิธีพิมพ์ ถ่ายภาพ หรือวิธีอื่น อันเป็นหลักฐานแห่งความหมายนั้น

6. เอกสารราชการ หมายถึง เอกสารซึ่งเจ้าพนักงานได้ทำขึ้นหรือรับรองในหน้าที่และหมายความถึง สำเนาเอกสารนั้น ๆ ที่เจ้าพนักงานได้รับรองในหน้าที่ด้วย

7. งานสารบรรณ หมายถึง งานธุรการที่เกี่ยวข้องกับหนังสือโดยตรง เป็นงานให้บริการข้อมูล ข่าวสารทั้งหมด และให้สิ่งอำนวยความสะดวกทั้งหมดทุกส่วนงานในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการรับส่งเอกสาร การโต้ตอบเอกสาร การจัดพิมพ์ การทำสำเนาหรือการจัดเก็บเอกสารตลอดจนถึงการทำลายเอกสาร และเรื่องการจัดหาดูแล การใช้โทรศัพท์ การปิดประกาศ กฎระเบียบ การจัดห้องประชุม การจัดบริการยานพาหนะ อาคารสถานที่ และการดูแลความสะอาดอาคารสถานที่

8. หนังสือราชการ หมายถึง เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

- หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
- หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
- หนังสือที่หน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกที่มีมาถึงส่วนราชการ
- เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
- เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับ