

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารและบริการในงานสารบรรณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยเปรียบเทียบการหาค่าความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างก่อนและหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง โดยสรุปผลที่ได้จากการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลที่ได้จากการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์

- (1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการด้านสารบรรณ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น
- (2) เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขและพัฒนางานสารบรรณให้ดียิ่งขึ้น
- (3) เพื่อทดสอบแนวทางการแก้ไขที่พัฒนาขึ้น ต่อดความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

วิธีการดำเนินการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้ คือ

ขั้นตอนที่ 1

สำรวจข้อมูลพื้นฐาน สภาพและสาเหตุของปัญหา และความต้องการของผู้ให้บริการ จำนวน 76 คน เก็บข้อมูลได้ 54 คน คิดเป็นร้อยละ 71.05 และผู้รับบริการงานด้านสารบรรณในมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 914 คน เก็บข้อมูลได้ 298 คน คิดเป็นร้อยละ 32.60 นำผลจากการสำรวจไปวิเคราะห์ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารและบริการในงานสารบรรณ ผลที่ได้จากการวิจัยในขั้นตอนนี้ พบว่า ปัญหาที่มีความรุนแรงมากของผู้ให้บริการในทัศนะของผู้ให้บริการ คือ ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 50.9 ขาดคู่มือหรือตัวอย่างเป็นแนวปฏิบัติ ร้อยละ 32.0 และรองลงมาคือ ขาดความรู้และทักษะในการใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานสมัยใหม่ ร้อยละ 30.8 ขาดทักษะในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 27.8 การไม่เข้าใจกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 24.1 และสำหรับปัญหาที่มีความรุนแรงมากของผู้ให้บริการในทัศนะของผู้รับบริการ พบว่า ปัญหาที่มีความรุนแรงมากคือ ผู้ให้บริการขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 40.0 ไม่ตรงเวลา ร้อยละ 32.1 การ

จัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบ ร้อยละ 31.4 ไม่สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้ ร้อยละ 30.6 และรองลงมาคือ การขาดทักษะในการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการ ร้อยละ 30.3 การขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 30.2

ขั้นตอนที่ 2

เป็นขั้นวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการให้บริการและพัฒนาปรับปรุงระบบการจัดเก็บเอกสารและบริการในงานสารบรรณ โดยนำข้อมูลจากสภาพและสาเหตุของปัญหาจากขั้นตอนแรกมาศึกษาวิเคราะห์ และสรุปผล เพื่อกำหนดแนวทางที่เหมาะสมกับงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่มีอยู่ในแต่ละหน่วยงาน ผลที่ได้จะนำมาพิจารณาจากการ วิเคราะห์เชิงระบบ (System Analysis) ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า และกระบวนการดำเนินการตามที่ได้เสนอไปแล้วในบทที่ 3

ขั้นตอนที่ 3

การดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการ เป็นการดำเนินการตามแนวทางที่ได้จากการวิจัยในขั้นตอนที่ นำไปปฏิบัติพร้อมการติดตามและประเมินผล เพื่อหาข้อสรุป โดยวิธีการประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณก่อนและหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง 6 เดือน แล้วจัดการเปลี่ยนแปลงว่า ระยะเวลาที่ให้บริการเร็วขึ้น หรือสอดคล้องกับความต้องการหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจหรือไม่ ผลที่ได้จากการวิจัยพบว่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ คือ สามารถจัดอบรมให้กลุ่มผู้ให้บริการ จำนวน 20 คน มีคู่มือใช้ในการปฏิบัติงาน การจัดเก็บเอกสารเป็นระบบ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการบางด้านมากขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 อภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นถึงทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการและเวลาที่ใช้ในการให้บริการจากผู้ให้บริการภายหลังการให้กิจกรรมแทรกแซงอันประกอบด้วยกิจกรรมดังต่อไปนี้ คือ

1. การนิเทศงานให้ผู้ให้บริการ
2. การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
3. การจัดอบรมเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน

4. การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
5. การพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสาร

จากการศึกษาพบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากในการบริการด้านการรับส่งหนังสือราชการ การให้บริการรับส่งจดหมาย พัสดุภัณฑ์ และอื่น ๆ การประสานงาน และติดตามเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามกำหนดดำเนินการ การจัดเตรียมเอกสาร และสถานที่สำหรับประชุมสัมมนา การจัดพิมพ์หนังสือราชการ การให้บริการอัดสำเนาและจัดเรียงเอกสาร จัดชุดเข้าเล่ม การให้รายละเอียดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ การให้บริการโทรศัพท์ทางไกลโทรสารและการให้การต้อนรับผู้มาติดต่อ และรับรอง อำนวยความสะดวก และในส่วนของผู้รับบริการ ความพึงพอใจในระดับน้อย คือ บริการด้านการเวียนหนังสือราชการ การร่างโต้ตอบหนังสือราชการ การจัดเก็บเอกสาร การค้นหาและติดตามเอกสาร การทำลายเอกสาร ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย อาจเนื่องมาจากลักษณะของบริการนั้น ๆ เป็นงานต่อเนื่องและต้องใช้เวลามาก รวมทั้งเป็นงานที่ต้องใช้ประสบการณ์และทักษะเฉพาะตัว จึงยากที่จะเห็นผลการเปลี่ยนแปลงในระยะอันสั้น

2. เวลาในการให้บริการงานด้านสารบรรณบางด้านน้อยลง ภายหลังจากการให้กิจกรรมแทรกแซง พบว่า ผู้ให้บริการมีการจัดเก็บเอกสารที่เป็นระบบ มีทักษะในการจัดพิมพ์หนังสือราชการอื่น ๆ การให้บริการถ่ายเอกสารและการให้บริการอัดสำเนา เรียงเย็บเอกสาร จัดชุดหรือเข้าเล่ม สามารถให้บริการที่มีคุณภาพ และรวดเร็ว ส่งผลให้ทัศนคติของผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น แต่มีบริการบางด้านที่ใช้เวลาไม่ลดลง หรือมากขึ้น ซึ่งมีข้อน่าสังเกตว่า บริการต่าง ๆ ที่ไม่อาจพัฒนาให้เกิดความรวดเร็วในบริการได้นั้นมักจะเป็นบริการที่มีขั้นตอนหลายขั้นตอน และต้องมีการประสานงานมาก จึงอาจเป็นไปได้ว่าบุคลิกภาพ และความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีส่วนที่ทำให้เกิดการพัฒนาในบางบริการได้ยาก

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1) ควรมีการพัฒนา และปรับปรุงระบบการจัดเก็บเอกสารอย่างจริงจัง ซึ่งปัจจุบันมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยกองการเจ้าหน้าที่ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการเก็บเอกสาร โดยใช้ Program Watermark Enterprise Edition จะเก็บข้อมูลประเภท กฎ ระเบียบ

ข้อบังคับ ประกาศ รายงานการประชุม หนังสือเวียนต่าง ๆ ซึ่งตามหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งมหาวิทยาลัยสามารถสืบค้นด้วยตนเองได้ ส่วนเอกสารต่างๆ ที่ไม่ได้เก็บนั้นคณะหรือหน่วยงานควรมีการพัฒนาปรับปรุงการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ และควรทำลายเอกสาร เมื่อหมดระยะเวลาการเก็บอย่างต่อเนื่อง

2) เพื่อที่จะให้ผู้ให้บริการได้บริการอย่างรวดเร็วมีคุณภาพ นอกจากนี้ยังควรเน้นในเรื่องของการสร้างขวัญและกำลังใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างแรงจูงใจและการปรับปรุงระบบที่จะเอื้อในการทำงาน

3) นอกจากวิธีการสร้างแรงจูงใจทางบวกแล้ว ยังควรที่จะมีการใช้มาตรการที่เข้มงวดแก่เจ้าหน้าที่ให้บริการที่จะต้องให้บริการให้แล้วเสร็จตามเวลามาตรฐานที่ควรจะมีการศึกษาวิจัย และกำหนดเป็นมาตรฐานต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิจัย และพัฒนา

1) ควรมีการศึกษาเพื่อปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน มีความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือ

2) ควรให้มีการศึกษาโดยใส่กิจกรรมแทรกแซงด้านการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับด้านสารบรรณให้มากขึ้น