

## นิพนธ์ต้นฉบับ

## การพัฒนาระบบงานธุรการสถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

รัตนา เนื่องแก้ว

### บทคัดย่อ

- บทนำ:** การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหากระบวนการของสถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานธุรการ รวมทั้งเสนอแนวทางในการพัฒนางานธุรการ เพื่อให้การปฏิบัติงานธุรการมีประสิทธิภาพมากขึ้น กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้าสาขา อาจารย์ หัวหน้างาน และนักวิชาการศึกษาที่ใช้บริการงานธุรการ สถานวิทยาศาสตร์คลินิก จำนวน ๖๔ คน
- วิธีการศึกษา:** ผู้วิจัยทำการศึกษาโดยใช้หลักวิจัยเชิงปฏิบัติการ (action research) โดยดำเนินการเป็น ๒ วงรอบ แต่ละวงรอบประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน ได้แก่ ๑. การวางแผน ๒. การปฏิบัติการ ๓. การสังเกต และ ๔. การสะท้อนผลการศึกษาใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัย ดำเนินการเก็บข้อมูลวงรอบที่ ๑ ระหว่างเดือนเมษายน - เดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ และวงรอบที่ ๒ ระหว่างเดือนกันยายน - เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย
- ผลการศึกษา:** พบว่า ๑. การศึกษาสภาพปัจจุบันปัญหาด้านทรัพยากร มีบุคลากรไม่เพียงพอ และบุคลากรมีความรับผิดชอบไม่สมบูรณ์ มีอุปกรณ์เพียงพอแต่นำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานไม่คุ้มค่า มีสถานที่จัดเป็นสัดส่วน ด้านกระบวนการ มีภาระงานด้านเอกสารซ้ำซ้อน ขั้นตอนการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ด้านการให้บริการ บุคลากรมีภาระงานปฏิบัติหลายด้านทำให้ขาดการติดตามงาน ๒. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- วิจารณ์ และสรุปผลการศึกษา:** การศึกษาการพัฒนาระบบงานธุรการของสถานวิทยาศาสตร์คลินิก พบว่า มีบุคลากรไม่เพียงพอ และบุคลากรมีความรู้ ความสามารถเข้าใจการปฏิบัติงานไม่สมบูรณ์ มีการใช้ประโยชน์ของวัสดุอุปกรณ์ไม่คุ้มค่า มีภาระงานด้านเอกสารซ้ำซ้อน มีขั้นตอนแตกต่างกัน ทำให้ขาดการติดตามงาน ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

**คำสำคัญ:** การพัฒนาระบบงานธุรการ, ความพึงพอใจ, หลักวิจัยเชิงปฏิบัติการ

วันที่รับบทความ: ๒๘ สิงหาคม ๒๕๕๖

วันที่อนุญาตให้ตีพิมพ์: ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๗

## บทนำ

การบริหารงานทั่วไปตามขอบข่ายกิจการบริหารและจัดการสถานศึกษาเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริหารองค์การให้บริการบริหารงานอื่นๆ บรรลุผลตามมาตรฐานคุณภาพ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งมีบทบาทหลักในการประสาน ส่งเสริม สนับสนุนและอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการให้บริการการศึกษาทุกระดับ มุ่งพัฒนาสถานศึกษาให้ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ส่งเสริมการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ตามหลักการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน<sup>๑</sup> งานบริหารทั่วไปจึงเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาอย่างแท้จริง ขอบข่ายการบริหารงานประกอบด้วย การดำเนินงานธุรการ งานเลขานุการคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง งานพัฒนาระบบและเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ การประสานงานและพัฒนาเครือข่ายการศึกษา การจัดระบบบริหารและพัฒนาองค์การงานเทคโนโลยีสารสนเทศ การส่งเสริมสนับสนุนด้านวิชาการ การดูแลอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม การระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา หน่วยงานและสถาบัน การจัดระบบการควบคุมในหน่วยงาน<sup>๒</sup>

การดำเนินงานธุรการเป็นงานที่เป็นหัวใจของงานบริหารงานทั่วไป จึงถือได้ว่าเป็นงานที่มีความสำคัญต่อการที่จะทำให้การดำเนินงานทุกด้านบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ มีแนวทางการปฏิบัติ คือ ศึกษาสภาพงานธุรการของสถานศึกษาและระเบียบ กฎหมาย แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องงานแผนออกแบบงานธุรการ ลดขั้นตอนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพโดยอาจนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานให้เหมาะสม จัดบุคลากรรับผิดชอบ และพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานธุรการ จัดหาอุปกรณ์ hardware และระบบ software ให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานด้านธุรการได้ตามระบบที่กำหนดไว้ ดำเนินการงานธุรการตามระบบที่กำหนดไว้โดยยึดหลักความถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดและคุ้มค่า ติดตามประเมินผล และปรับปรุงงานธุรการให้มีประสิทธิภาพ<sup>๓</sup>

สถานวิทยาศาสตร์คลินิก เป็นหน่วยงานที่สังกัดคณะแพทยศาสตร์ มีภารกิจในการให้บริการเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ ๔ - ๖ (ชั้นคลินิก) แพทย์ใช้ทุน ปี ๑ - ๓ แพทย์ประจำบ้านปี ๑ - ๓ แพทย์ประจำบ้านต่อ ยอด ๑ - ๓ ซึ่งประกอบด้วย

๑๓ ภาควิชา ได้แก่ ภาควิชาสูติศาสตร์-นรีเวชวิทยา ภาควิชา ศัลยศาสตร์ ภาควิชากุมารเวชศาสตร์ ภาควิชาอายุรศาสตร์ ภาควิชาศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์ ภาควิชารังสีวิทยา ภาควิชาจักษุวิทยา ภาควิชาโสต ศอ นาสิกวิทยา ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู ภาควิชาเวชศาสตร์ฉุกเฉิน ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ ภาควิชา วิสัญญีวิทยา และภาควิชาพยาธินิติเวชวิทยา

การดำเนินงานของสถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ อาจกล่าวได้ว่า เป็นหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบในระดับสูงทางการจัดการด้านการจัดการเรียนการสอนชั้นคลินิก และการสนับสนุนการให้บริการงานของแพทย์ ด้านการให้บริการผู้ป่วย เอกสาร บุคคล การเงิน และอื่นๆ ดำเนินงานโดยธุรการ และธุรการประจำภาควิชา จำนวน ๑๓ ภาควิชา จะเห็นได้ว่า งานด้านเอกสารทั่วไป ไม่เฉพาะเจาะจงให้หน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบจะต้องอยู่ในการดูแลของงานธุรการ สถานวิทยาศาสตร์คลินิกทั้งสิ้น นอกจากนั้นยังเป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่หน่วยงานต่างๆ ในคณะแพทยศาสตร์และโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติด้วย

จากการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันในการพัฒนาระบบงานธุรการสถานวิทยาศาสตร์คลินิกโดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และจากการสอบถาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานธุรการ พบว่า การดำเนินงานยังไม่เป็นระบบ จำนวนเจ้าหน้าที่ธุรการยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และความรู้ความสามารถเข้าใจ การปฏิบัติงานไม่สมบูรณ์ จึงทำให้งานธุรการไม่ถูกต้องสมบูรณ์ บุคลากรที่ทำงานด้านธุรการมีภาระงานที่หลากหลาย ปริมาณงานมาก ทำให้เวลาทำงานด้านธุรการมีจำกัด ไม่เพียงพอและต้องทำงานอย่างเร่งด่วน ทำงานไม่เต็มที่ บุคลากรที่ทำหน้าที่ธุรการมีการเข้า-ออก หรือย้ายงานบ่อยๆ ทำให้ไม่รับรู้บริบทของหน่วยงานเท่าที่ควร การจัดเก็บเอกสารยังไม่เป็นระบบ ไม่เป็นหมวดหมู่สืบค้นใช้เวลานาน เอกสารข้อมูลมีจำนวนมาก สถานที่เก็บไม่เพียงพอ การจัดเก็บยังไม่เป็นระบบทำให้การปฏิบัติงานธุรการไม่เกิดประสิทธิภาพ

ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบงานธุรการให้มีประสิทธิภาพ ใช้แนวคิดในการพัฒนาระบบการใช้วงจรการพัฒนา System Development Life Cycle (SDLC) การศึกษากรอบมิตินงานธุรการ และการพัฒนาระบบงานธุรการโดยใช้กลยุทธ์ การประชุมกลุ่มย่อย การประชุมเชิงปฏิบัติการ การนิเทศงานในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนดังนี้

**๑. การศึกษาระบบ (system investigation)** เป็นขั้นตอนที่กลุ่มผู้ร่วมวิจัยร่วมกันแสดงความคิดเห็น และสะท้อนความคิดเห็นร่วมกันเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหา งานธุรการของสถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในการประชุมกลุ่มย่อย เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเบื้องต้นที่สำคัญต่อการพัฒนา และเพื่อหาแนวทางการพัฒนาระบบงานธุรการให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่าเดิม พบว่า สภาพงานธุรการของสถานวิทยาศาสตร์คลินิก เรื่อง การรับ-ส่งหนังสือราชการ การเข้าหน้าที่ การร่างโต้ - ตอบหนังสือราชการ การจัดเก็บหนังสือราชการ ธุรการความรู้ความสามารถเข้าใจการปฏิบัติงานไม่สมบูรณ์ โดยใช้การประชุมเชิงปฏิบัติการ

**๒. การวิเคราะห์ระบบ (system analysis)** จากผลการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหา งานธุรการของสถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า เจ้าหน้าที่ธุรการความรู้ความสามารถ เข้าใจการปฏิบัติงานไม่สมบูรณ์ ทั้ง ๓ กรอบ ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาระบบงานธุรการของสถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ จึงควรแก้ปัญหาโดยการพัฒนาระบบงานธุรการให้มีความเป็นระบบ ซึ่งในการวิจัยจึงร่วมกันวิเคราะห์จุดแข็ง - จุดอ่อนของระบบงานเดิม และวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนา เพื่อหาแนวทางในการพัฒนา โดยใช้กิจกรรมการประชุมเชิงปฏิบัติการ วิเคราะห์หากลยุทธ์ที่จะใช้ในการพัฒนาระบบงานธุรการ สถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดยให้ทำการพัฒนาระบบงานธุรการตามกรอบ ๓ ด้าน คือ ด้านการรับ - ส่งหนังสือราชการ การร่าง - โต้ตอบหนังสือราชการ และการจัดเก็บหนังสือราชการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการออกแบบงานธุรการที่มีประสิทธิภาพต่อไป

**๓. การออกแบบระบบ (system design)** การออกแบบระบบเป็นขั้นตอนที่จะนำไปสู่การออกแบบระบบงานสารบรรณของสถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในด้านการรับ - ส่งหนังสือราชการ การร่าง - โต้ตอบหนังสือราชการ และการจัดเก็บหนังสือราชการ ในการออกแบบงานธุรการ ซึ่งการดำเนินการในขั้นตอนนี้ใช้กิจกรรม การประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้กลุ่มผู้ร่วมวิจัยได้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานธุรการ และระบบงานธุรการที่ดี เพื่อนำความรู้ที่ได้นั้นมาเป็นแนวทางในการออกแบบระบบงาน

ธุรการของสถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ เพื่อให้ได้ระบบงานธุรการที่ดี และเหมาะสมกับสภาพปัจจุบันของสถานวิทยาศาสตร์คลินิก กลุ่มผู้ร่วมวิจัยกำหนดและวางแผนร่วมกัน โดยศึกษาเอกสาร ตำราเกี่ยวกับงานธุรการ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ ที่มีรายละเอียดในการดำเนินการทั้ง ๕ ด้าน คือการจัดทำหนังสือราชการ การรับ - ส่งหนังสือราชการ การเก็บหนังสือราชการ การยืมหนังสือราชการ การทำลายหนังสือราชการได้เป็นอย่างดี ถูกต้อง รวดเร็วเป็นปัจจุบันและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**๔. การนำระบบไปใช้ (system implementation)** ขั้นตอนการใช้ระบบเป็นขั้นตอนที่ดำเนินการหลังจากที่ได้ออกแบบระบบงานธุรการเสร็จเรียบร้อยแล้ว เป็นขั้นตอนที่กำหนดขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้ระบบสามารถใช้ระบบที่ได้ออกแบบไว้ โดยใช้กิจกรรมการนิเทศงาน เพื่อมอบงานให้กับกลุ่มผู้ร่วมวิจัย และทำความเข้าใจ สร้างข้อตกลงร่วมกัน พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับสาระความรู้ในการนำระบบงานธุรการไปใช้ โดยผู้วิจัยและกลุ่มผู้ร่วมวิจัยปรึกษารื้อกันพัฒนาระบบงานมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน เพื่อเป็นการให้ความรู้เพิ่มเติม และนำ flow chart ทั้ง ๓ ด้านมาใช้ในการนิเทศงาน เพื่อสร้างข้อตกลงร่วมกันในการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

**๕. การดูแลรักษาและตรวจสอบระบบ (system maintenance and review)** เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการพัฒนาระบบงานธุรการ สถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านการรับ - ส่งหนังสือราชการ การร่าง - โต้ตอบหนังสือราชการ และการจัดเก็บหนังสือราชการ โดยใช้กิจกรรมนิเทศงาน ติดตามงาน และประเมินตามสภาพจริง เพื่อตรวจสอบความสำเร็จของการใช้ระบบที่ได้ออกแบบไว้ ว่าสามารถแก้ปัญหาและพัฒนาได้อย่างไร และดูแลระบบให้สามารถใช้งานได้ดียิ่งต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหา ระบบและการปฏิบัติงานธุรการของสถานวิทยาศาสตร์คลินิก
๒. เพื่อศึกษาความพึงพอใจระบบและการปฏิบัติงานของธุรการของสถานวิทยาศาสตร์คลินิก
๓. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนางานธุรการสถานวิทยาศาสตร์คลินิก

## วิธีการศึกษา

ผู้ศึกษาใช้หลักการวิจัยปฏิบัติการ (action research) มาช่วยพัฒนาโดยใช้หลักการและขั้นตอนตามแนวคิดของ เคมมิส และแม็กแทรกเกอร์<sup>๒</sup> มาเป็นแนวทางการดำเนินงานวิจัยเพื่อพัฒนาระบบงานธุรการสถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยดำเนินการตามวงจรการวิจัยปฏิบัติการ PAOR ซึ่งมีวิธีการตามวงจร ๔ ขั้นตอน คือ การวางแผน (planning) การปฏิบัติ (action) การสังเกต (observation) และการสะท้อนผล (reflection)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษากำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ที่สำคัญกลุ่มตัวอย่างต้องเป็นผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องโดยตรงและพร้อมให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาพการดำเนินงานระบบงานธุรการทั้ง ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากร ด้านกระบวนการ และด้านบริการ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้บริหารจำนวน ๓ คน หัวหน้าสาขา ๑๓ คน ตัวแทนอาจารย์สาขาสละ ๒ คน จำนวน ๓๙ คน หัวหน้างานและนักวิชาการศึกษาที่ใช้บริการ จำนวน ๒๒ คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๖๔ คน

### ขั้นตอนการศึกษา

๑. ผู้วิจัยศึกษาวิเคราะห์สภาพปัจจุบันในการพัฒนาระบบงานธุรการสถานวิทยาศาสตร์คลินิก ซึ่งเป็นการดำเนินการก่อนการพัฒนา โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และจากการสอบถามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานธุรการ ซึ่งดำเนินการเป็น ๒ วงรอบ โดยวงรอบที่ ๑ ดำเนินการระหว่างเดือนเมษายน - สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ และวงรอบที่ ๒ ดำเนินการระหว่างเดือนกันยายน - ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสัมภาษณ์สภาพและปัญหาการปฏิบัติงานธุรการสถานวิทยาศาสตร์คลินิกใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากร ด้านกระบวนการ และด้านการบริการ แนวทางในการแก้ไขและพัฒนา

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจงานด้านธุรการของสถานวิทยาศาสตร์คลินิกเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ๕ ระดับ ซึ่งกำหนดค่าคะแนนเป็น ๕ ๔ ๓ ๒ ๑ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert scale) สำหรับการวัดและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑. การจัดทำข้อมูลโดยยึดหลักสามเส้า (Triangulation technique)

๒. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษา วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

๒.๑ แบบบันทึก ผู้ศึกษาค้นคว้าดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหา แนวทางแก้ไขและการออกแบบการพัฒนา ระบบงานธุรการสถานวิทยาศาสตร์คลินิก

๒.๒ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาค้นคว้านำมาสรุปเรียบเรียงบรรยายเชิงพรรณนา

๒.๓ ข้อมูลที่ได้จากการสังเกต ผู้ศึกษาค้นคว้านำมาสรุป เรียบเรียงบรรยายเชิงพรรณนา

๒.๔ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานธุรการ สถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบค่าคะแนนที่ได้จากการวิเคราะห์ นำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อประเมินระดับความคิดเห็น ๕ ระดับ มาวิเคราะห์ ดังนี้

| รายชื่อ | ระดับความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย   | ระดับความพึงพอใจ |
|---------|------------------|-------------|------------------|
| ๕       | มากที่สุด        | ๔.๕๑ - ๕.๐๐ | มากที่สุด        |
| ๔       | มาก              | ๓.๕๑ - ๔.๕๐ | มาก              |
| ๓       | ปานกลาง          | ๒.๕๑ - ๓.๕๐ | ปานกลาง          |
| ๒       | น้อย             | ๑.๕๑ - ๒.๕๐ | น้อย             |
| ๑       | น้อยที่สุด       | ๐.๐๐ - ๑.๕๐ | น้อยที่สุด       |

สถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

และ (F-test) การเปรียบเทียบแต่ละกลุ่ม สถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

๒. ผู้วิจัยดำเนินการพัฒนาระบบงานธุรการสถานวิทยาศาสตร์คลินิก โดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (action research) ผู้วิจัยนำเอาหลักการและขั้นตอนตามแนวคิดของเคมมิลและแม็กแทรกการท์ ดำเนินการเป็น ๒ วงรอบ (spiral) แต่ละวงรอบ ประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน ดังนี้

๑. การวางแผน (planning) เป็นการวางแผนพัฒนาระบบงานธุรการสถานวิทยาศาสตร์คลินิก

๒. การปฏิบัติการ (action) เป็นการพัฒนาระบบงานธุรการสถานวิทยาศาสตร์คลินิก โดยยึดรูปแบบวิธีการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle; SDLC)

๓. การสังเกต (observation) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสังเกต การสัมภาษณ์ การสอบถาม ความพึงพอใจการใช้ระบบตามแผนปฏิบัติการ

๔. การสะท้อนผล (reflection) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการสังเกตมาสรุป วิเคราะห์ เพื่อพิจารณาและตัดสินใจว่ากิจกรรมใดบรรลุวัตถุประสงค์ และมีกิจกรรมใดควรจะได้ รับการปรับปรุง รวมถึงวางแผนการพัฒนาให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอต่อไป

**ตารางที่ ๑** ค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านธุรการสถานวิทยาศาสตร์คลินิก จำแนกเป็นรายด้าน

| การพัฒนาระบบงานธุรการของสถานวิทยาศาสตร์คลินิก | ระดับความพึงพอใจ |      |          |
|-----------------------------------------------|------------------|------|----------|
|                                               | $\bar{x}$        | S.D. | การแปลผล |
| ๑. ด้านทรัพยากรของสถานวิทยาศาสตร์คลินิก       | ๓.๔๙             | ๐.๔๓ | ปานกลาง  |
| ๒. ด้านกระบวนการทำงานของสถานวิทยาศาสตร์คลินิก | ๓.๒๖             | ๐.๗๒ | ปานกลาง  |
| ๓. ด้านการให้บริการของสถานวิทยาศาสตร์คลินิก   | ๓.๒๑             | ๐.๕๓ | ปานกลาง  |

จากตารางที่ ๑ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานธุรการสถานวิทยาศาสตร์คลินิกที่มีต่อด้านทรัพยากรอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ( $\bar{x} = ๓.๔๙$ ) ด้านกระบวนการอยู่

๓. ผลการพัฒนาในวงรอบที่ ๑ พบว่า เจ้าหน้าที่ธุรการไม่เก็บเอกสารที่ดำเนินการเสร็จแล้วเข้าแฟ้มที่จัดไว้อย่างเป็นระบบ บางครั้งเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จแล้วรวมกันไว้บนโต๊ะหรือในตะกรงเก็บเอกสาร ผู้วิจัยจึงได้นำผลสะท้อนจากการดำเนินการในวงรอบที่ ๑ มาปรับปรุงแก้ไขพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งหลังจากที่ดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ ๒ พบว่า การปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บหนังสือราชการเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการแยกหนังสือตามประเภทและเรื่องของหนังสือ แล้วนำหนังสือที่แยกแล้วจัดใส่แฟ้มตามระบบที่กำหนดไว้ เก็บแฟ้มเข้าตู้แยกตามงานต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว เป็นปัจจุบันและง่ายต่อการสืบค้นมากยิ่งขึ้น

### ผลการศึกษา

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจงานธุรการสถานวิทยาศาสตร์คลินิก ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปมีผลการศึกษา ดังนี้

**ตารางที่ ๒** ค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการงานธุรการสถานวิทยาศาสตร์คลินิก

| การพัฒนาระบบงานธุรการของสถานวิทยาศาสตร์คลินิก | ระดับความพึงพอใจ |       |          |
|-----------------------------------------------|------------------|-------|----------|
| ด้านภาพรวมของความพึงพอใจ                      | $\bar{x}$        | S.D.  | การแปลผล |
| ๑. ความพึงพอใจรวมของเจ้าหน้าที่               | ๓.๓๑             | ๐.๖๖๔ | ปานกลาง  |
| ๒. ความพึงพอใจรวมของระบบ                      | ๓.๒๘             | ๐.๖๐๓ | ปานกลาง  |
| รวม                                           | ๓.๒๙             | ๐.๖๓  | ปานกลาง  |

จากตารางที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = ๓.๒๙$ ) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรวมของ

เจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = ๓.๓๑$ ) และความพึงพอใจรวมของระบบอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = ๓.๒๘$ )

ตารางที่ ๓ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของการบริการงานธุรการสถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ใน ๓ ด้าน

| ความพึงพอใจ          | แหล่งความแปรปรวน | SS            | df        | MS    | F     | p     |
|----------------------|------------------|---------------|-----------|-------|-------|-------|
| <b>ด้านทรัพยากร</b>  |                  |               |           |       |       |       |
| ผู้บริหาร            | ระหว่างกลุ่ม     | ๐.๔๔๐         | ๓         | ๐.๑๑๐ | ๐.๔๐๘ | ๐.๘๐๒ |
| อาจารย์              | ภายในกลุ่ม       | ๑๕.๘๘๖        | ๓๙        | ๐.๒๖๙ |       |       |
| เจ้าหน้าที่          |                  | ๑๖.๓๓๖        | ๒๒        |       |       |       |
|                      | <b>รวม</b>       | <b>๓๒.๖๗๒</b> | <b>๖๔</b> |       |       |       |
| <b>ด้านกระบวนการ</b> |                  |               |           |       |       |       |
| ผู้บริหาร            | ระหว่างกลุ่ม     | ๒.๓๘๓         | ๓         | ๐.๕๙๖ | ๑.๗๙๑ | ๐.๑๔๓ |
| อาจารย์              | ภายในกลุ่ม       | ๑๙.๖๒๑        | ๓๙        | ๐.๕๐๓ |       |       |
| เจ้าหน้าที่          |                  | ๒๒.๐๐๔        | ๒๒        |       |       |       |
|                      | <b>รวม</b>       | <b>๔๔.๐๐๘</b> | <b>๖๔</b> |       |       |       |
| <b>ด้านบริการ</b>    |                  |               |           |       |       |       |
| ผู้บริหาร            | ระหว่างกลุ่ม     | ๒.๓๘๓         | ๓         | ๐.๕๙๖ | ๑.๗๙๑ | ๐.๑๔๓ |
| อาจารย์              | ภายในกลุ่ม       | ๑๙.๖๒๑        | ๓๙        | ๐.๕๐๓ |       |       |
| เจ้าหน้าที่          |                  | ๒๒.๐๐๔        | ๒๒        |       |       |       |
|                      | <b>รวม</b>       | <b>๔๔.๐๐๘</b> | <b>๖๔</b> |       |       |       |

\* < ๐.๐๕ \*\* < ๐.๐๑

SS ผลรวมกำลังสองของผลต่าง (sum of square)

df ระดับขั้นอิสระ (degree of freedom)

MS ค่าคะแนนเฉลี่ยกำลังสอง (mean square)

F ค่าสถิติ F ที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญของความแปรปรวนของกลุ่ม

p ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕, ๐.๐๑

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของการบริการงานธุรการสถานวิทยาศาสตร์

คลินิกในด้านทรัพยากร ด้านกระบวนการ และด้านบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

### สรุปผลสภาพปัจจุบัน

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบงานธุรการของสถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สรุปผลสภาพปัจจุบัน ดังนี้

๑. การศึกษาสภาพปัจจุบันปัญหาในการปฏิบัติงานธุรการนั้น พบว่า ด้านทรัพยากร มีบุคลากรไม่เพียงพอ บุคลากรความรู้ความสามารถเข้าใจการปฏิบัติงานไม่สมบูรณ์

๒. ด้านอุปกรณ์ มีอุปกรณ์เพียงพอแต่นำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานไม่คุ้มค่า สำหรับด้านกระบวนการ

พบว่า มีภาระงานด้านเอกสารเข้าชั้น ทั้งเอกสารของคณะแพทยศาสตร์และกลุ่มงานแพทย์ทำให้มีภาระงานเพิ่มมากขึ้น แต่ละขั้นตอนมีการปฏิบัติแตกต่างกัน มีขั้นตอนมากเกินไป การประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายมากเกินไป ด้านการให้บริการ พบว่า บุคลากรมีภาระงานปฏิบัติหลายด้าน ทำให้ขาดการติดตามงาน

๓. ผู้ใช้บริการงานธุรการของสถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจด้านทรัพยากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก ๗ รายการ โดยรายการ ๑) มีความรู้ ความสามารถ ตรงกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมาได้แก่ ๒) การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาติดต่อ ๓) มีความเสียสละ ๔) มีเครื่องมือและวัสดุครุภัณฑ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ๕) การให้บริการอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ๖) การอุทิศเวลาให้ทางราชการอย่างเต็มที่ และ ๗) การให้การสนับสนุนช่วยเหลือหน่วยงานในคณะฯ อย่างเต็มความสามารถ สำหรับด้านกระบวนการ ผู้ใช้บริการงานธุรการของสถานวิทยาศาสตร์คลินิก มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก ๒ รายการ ได้แก่ ๑) ความชัดเจนในการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคน รองลงมา คือ ๒) การจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะและต่อเนื่อง ในส่วนของความพึงพอใจด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการงานธุรการของสถานวิทยาศาสตร์คลินิก มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ รายการส่งหนังสือออกอย่างรวดเร็ว และถูกต้องตามขั้นตอน

### วิจารณ์ และสรุปผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีประเด็นที่สอดคล้องกับผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. ด้านทรัพยากร มีบุคลากรไม่เพียงพอ บุคลากรยังรับผิดชอบไม่สมบูรณ์ อุปกรณ์มีเพียงพอแต่นำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานไม่คุ้มค่า จากการศึกษามีความจำเป็นที่ต้องมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ เอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย สอดคล้องกับการศึกษาของซารี มณีนศรี<sup>๑</sup> ที่กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานว่า ต้องเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต เอาใจใส่เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย มติคณะรัฐมนตรีเป็นอย่างดี และต้องการให้จัดหาเครื่องอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้น อีกทั้งสอดคล้องกับการศึกษาของเฉลียว ประสิทธิ์วิเศษ<sup>๒</sup> ที่ได้ศึกษางานธุรการของสำนักงานอธิการบดี สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า งานด้านธุรการยังมีปัญหาที่ต้องปรับปรุงแก้ไข เช่น ควรกำหนดโครงสร้างใหม่ กำหนดภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน และแต่ละบุคคล ควรจัดหางบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงานได้อย่างเพียงพอ

๒. ด้านกระบวนการ พบว่า มีภาระงานด้านเอกสารเข้าซ้อน ขั้นตอนการปฏิบัติแตกต่างกัน การศึกษาต้องมีการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการมอบหมายงานอย่างชัดเจน และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานคล่องตัว เป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของธีรวิทย์ ประทุมพรรัตน์<sup>๓</sup> ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า การปฏิบัติงานสารบรรณควรยึดหลักการดำเนินงานดังนี้ หลักความถูกต้อง (accuracy principle) คือ ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของทางราชการ หลักความถูกต้อง (satisfaction principle) คือ ถูกใจต่อผู้รับบริการ หลักการประหยัด (economy principle) คือ การใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมกับงาน หลักประโยชน์ (utility principle) คือ การคำนึงถึงประโยชน์ที่เกิดจากการบริหารและการใช้ทรัพยากร หลักเปิดเผยและไว้วางใจได้ (trust principle) คือ การบริหารที่ต้องมีหลักฐาน แม่นยำ ถูกต้อง และรวดเร็ว เป็นที่เชื่อถือได้ ซึ่งในกระบวนการปฏิบัติงานสารบรรณหลักฐานหรือข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เนื่องจากจะต้องใช้ในการอ้างอิง ดังที่ วันเพ็ญ อุ่นบางหลวง<sup>๔</sup> ศึกษารูปแบบของการจัดระบบงานธุรการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลเสารังหิน จังหวัดนนทบุรี พบว่า ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างรอบคอบ รัดกุม จัดเก็บเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการสืบค้น และสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของกระทรวงมหาดไทย โดย สุวิน พึงเงิน และคณะ งานกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย<sup>๕</sup> กล่าวว่า การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นการนำไปสู่ความเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) ซึ่งในภาวะเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน ระบบราชการต้องปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง เพื่อมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์อย่างคุ้มค่า ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ เพื่อมุ่งสู่องค์กรที่ทำงานแบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-office) ต่อไปในอนาคต ดังนั้น จึงควรมีการพัฒนาการทำงานให้ทันกับโลกยุคของการสื่อสารไร้พรมแดน เพื่อให้การทำงานธุรการมีระบบ มีเครือข่ายอย่างกว้างขวางและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. ด้านการให้บริการ พบว่า บุคลากรมีภาระงานปฏิบัติหลายด้านทำให้ขาดการติดตามงาน จากการศึกษามีความจำเป็นอย่างยิ่งมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถประสานการทำงานร่วมกับทุกฝ่าย มีระบบการทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ทำให้การปฏิบัติงานมีความต่อเนื่อง ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ปรารถนาของทุกองค์กร การปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามที่มุ่งหวังขององค์กร ขึ้นอยู่กับการจัดระบบงาน การบริหารงานของสำนักงานเป็นสำคัญ ดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญภิตติ<sup>๑</sup> ได้อธิบายไว้ว่า การบริหารงานธุรการนับเป็นบันไดขั้นแรกในการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ในทุกระดับที่ต้องการใช้การสื่อสารเป็นสื่อในการปฏิบัติงาน และดังที่ ดิลกพัฒน์ชัยโชติ และคณะ<sup>๒</sup> ได้อธิบายไว้ว่า งานธุรการเป็นงานบริการที่ต้องการความสะอาด รวดเร็ว เรียบร้อย และถูกต้อง ทั้งนี้ถ้าศึกษาในรายละเอียดของงานธุรการแล้ว การบริหารงานธุรการที่มีประสิทธิภาพย่อมส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรโดยตรง ซึ่งผลการศึกษาที่สอดคล้องกับการศึกษาของจันทร์ ทันดร<sup>๓</sup> ที่ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ผู้รับบริการจากหน่วยงานธุรการ ส่วนใหญ่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง จัดหาวัสดุอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวก ติดตามเรื่องและส่งเอกสารให้ตรงเวลา และให้บริการซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์สำนักงานให้ใช้งานได้

จากการศึกษาการพัฒนากระบวนการของสถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### ๑. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

๑.๑ ควรใช้บุคลากรที่มีอยู่ให้ทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ มีความรอบรู้สามารถทำงานได้หลากหลาย มีความรับผิดชอบงาน

๑.๒ ควรมอบหมายแบ่งงานหน้าที่ให้ชัดเจน และตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ไม่ให้งานค้างคั่งสะสม ควรมีการประชุมระหว่างผู้บริหารและพนักงานอย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง เพื่อปรึกษาหารือการทำงานร่วมกัน สร้างความเข้าใจ พุดคุยแก้ปัญหาด้วยกัน เสนอแนะความคิดเห็นเพื่อลดความขัดแย้งในการทำงาน

๑.๓ ควรจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกัน คือ กิจกรรม ๕ ส ประกอบไปด้วย สะอาด สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย ซึ่งกิจกรรมนี้เป็นกิจกรรมที่รัฐบาลเน้นให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติในการสร้างนิสัยที่ดีในการทำงานเป็นทีม

๑.๔ ควรจัดงบประมาณฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มทักษะการทำงาน และรองรับการทำงานด้านระบบเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง

#### ๒. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

๒.๑ การปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงานธุรการ เป็นการฝึกทักษะให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน และควรมีการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง และรวดเร็ว

๒.๒ การพัฒนาระบบงานธุรการให้มีความถูกต้อง และรวดเร็วนั้น ควรมีการนิเทศ ติดตามงาน และประเมินตามสภาพจริง เพื่อจะได้ทราบผลสะท้อนกลับในการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ ผู้ประเมินต้องเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในด้านที่เกี่ยวข้อง เพื่อได้ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์

๒.๓ การพัฒนาระบบงานธุรการของสถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จะต้องมีการกิจกรรมที่สามารถสร้างความรู้ ความเข้าใจให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพราะวาระบบงานแต่ละด้านควรต้องได้รับการปรับปรุง แก้ไข พัฒนาเพิ่มเติมให้มีความเหมาะสมต่อการใช้งานอยู่เสมอ

#### ๓. ข้อเสนอแนะสำหรับทำวิจัยในครั้งต่อไป

๓.๑ ควรมีการศึกษากำหนดระบบจัดเก็บเอกสาร ในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการค้นหาและนำไปใช้งาน

๓.๒ ควรมีศึกษาการพัฒนาบุคลากรด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการอย่างเป็นระบบ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการสืบค้น

๓.๓ ควรมีการศึกษาปัจจัยและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานธุรการของสถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อหาทางส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ แพทย์หญิงวนิดา เปาอินทร์ รองคณบดีฝ่ายโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ให้ข้อเสนอแนะตลอดจนการเสนอแนะแนวทางในการดำเนินการ

### เอกสารอ้างอิง

๑. กระทรวงศึกษาธิการ. คู่มือการบริหารสถานที่เป็นนิติบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.; ๒๕๕๖.
๒. Kemmis S, McTaggart R. The action research planner. 3<sup>rd</sup> ed. Victoria Australia Deakin: University; 1988.
๓. ชารี มณีศรี. การบริหารงานธุรการ. กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์; ๒๕๓๙.
๔. เฉลียว ประสิทธิ์วิเศษ. การบริหารสำนักงานอธิการบดีสถาบันราชภัฏเชียงราย [วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต]. เชียงราย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; ๒๕๕๐.
๕. ชีรวุฒิ ประทุมทรัพย์. การบริหารการศึกษา สงขลา: [วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต]. สงขลา: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; ๒๕๔๙.
๖. วันเพ็ญ อุ่บบางหลวง. รูปแบบของการจัดระบบงานธุรการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต]. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น; ๒๕๕๒.
๗. ลูวิน ฟิงเจิน และคณะ. การพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพมหานคร: งานกองกลางสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย; ๒๕๕๑.
๘. ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ. การบริหารงานสำนักงานใหม่: ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพมหานคร: พัฒนาการศึกษา; ๒๕๓๘.
๙. ดิลก พัฒนวิชัยโชติ และคณะ. คู่มือการจัดเก็บหนังสือราชการ. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดบรรณกิจเทรดดิ้ง; ๒๕๕๐.
๑๐. จันทรา ทันดร. การพัฒนาระบบงานธุรการของคณะศึกษาศาสตร์ [วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต]. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; ๒๕๕๓.

### Abstract

The development of administrative management system in the department of clinical sciences, faculty of medicine, Thammasat University

Rattana Nueangkaeo

Department of clinical sciences, Faculty of medicine, Thammasat University

**Introduction:** The objectives of this study were to examine the system of the administrative work of the department of clinical science, faculty of Medicine, Thammasat University, and to examine the satisfaction of user on correspondent service of administrative work as well as to propose the work development guideline for more effectiveness. The target group included administrators, professors and officers, totally 64 persons.

**Method:** The study was conducted in 2 phases by action research which each phase was comprised of planning, action, observation and reflection. The questionnaire and interview were used. The first phase was collected during April - August 2012 and the second phase was collected during September - December 2012. It was analyzed for percentage and mean frequency.

**Result:** It was found that 1. the examination on problem and obstacle of administrative work in the area of resource found that the number of officers was inadequate and their responsibility level was low. Regarding office equipment, though the number was sufficient, they were not used productively. While the facility is suitable. In the area of implementing procedure, it was found that the officers had excessive workload in duplicating documents and too complicated procedures causing unnecessary complex cooperation. Similar problem was also found as there was inadequate officer to provide service which results in the absence of the follow-up. 2. the satisfaction of user on resources was generally at the medium level. The satisfaction in the area of procedure in work practice was generally at the high level. While the satisfaction of user on services and resources were generally in the middle level.

**Discussion and Conclusion:** The study on the development of administrative work was found that the number of officers was inadequate and their responsibility level was low. Regarding office equipment, though the number was sufficient, they were not used productively. The officers had excessive workload in duplicating documents and too complicated procedures causing unnecessary complex cooperation. Similar problem was also found as there was inadequate officer to provide service which results in the absence of the follow-up. The satisfaction of user on procedure was at high level, while the others were generally at medium level.

**Key words:** Development of administrative work, Satisfaction, Action research