

แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

A Study on the State and the Problems of the Performance of the Administrative Work of Research Planning and Development of International College

พรมณัส พรหมณโชติ¹ พรชนก เกตุกันทร²
Pornnapat Pramchote¹ , Pornchanok Ketkuntorn²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ โดยในการจัดทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการสำรวจโดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เป็นจำนวน 150 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นการตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 3 ด้าน คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ด้านสภาพปัญหาและแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล และด้านปัญหา/ข้อเสนอแนะ เพื่อนำปัญหาและข้อเสนอแนะที่ได้รับในการทำวิจัยครั้งนี้มาปรับปรุง แก้ไขและพัฒนา เกี่ยวกับการปฏิบัติงานธุรการให้ดียิ่งขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า 1. สภาพปัญหาการปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติอยู่ในระดับปานกลาง 2. การปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติควรมีการพัฒนาขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานธุรการให้มีความเหมาะสมเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนควรมีการพัฒนาความรู้และความเข้าใจในการใช้งานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติให้แก่พนักงานหน่วยงานอื่นในวิทยาลัยทราบ

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา การปฏิบัติงานธุรการ หน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ

¹⁻² นักวิชาการศึกษา งานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

ABSTRACT

This research aimed to study conditions, problems, and developing solutions needed to improve the administrative work of the Research, Planning, and Development Unit of Mahidol University International College. In this research, purposive sampling was employed to select 150 participants and questionnaires were used as tools for collecting data. Questionnaires consisted of three parts: 1) general information 2) conditions, problems, and developing solutions needed to improve performance of the administrative work of the Research, Planning, and Development Unit of Mahidol University International College and 3) problems and suggestions raised by the respondents, which would be used to improve and develop the administration system of the Research, Planning, and Development Unit for a better performance.

The study found that 1) condition and problems of the administrative work were at the moderate level 2) the administrative work process and method of the Research, Planning, and Development Unit should be improved for a better performance. Understanding of methods and process of operating in the administrative work of the Research, Planning, and Development Unit should be clarified to all the staff of Mahidol University International College.

Keywords: Developing solutions, Administrative Work , Research, Planning, and Development Unit, Mahidol University International College.

บทนำ

งานธุรการเป็นงานที่เกี่ยวกับหนังสือเอกสาร เพื่อใช้เป็นหลักฐานทางราชการ ซึ่งมีกระบวนการเริ่มตั้งแต่มีการจัดทำหนังสือราชการ มีการส่งหนังสือราชการออกจากหน่วยงานและรับหนังสือราชการเข้ามาในหน่วยงาน มีการจัดเก็บหนังสือราชการ ตลอดจนการรักษาและยืมหนังสือราชการไปใช้งาน และสิ้นสุดด้วยการทำลายหนังสือราชการเมื่อกำหนดเวลา โดยยึดตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อเป็นระบบ ที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงเวลา และมีประสิทธิภาพเพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และ ค่าใช้จ่าย (อุดม พันโนลิต, 2547, หน้า 15)^๑ นอกจากนี้งานธุรการยังเป็นการควบคุมตรวจสอบอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกฝ่ายดำเนินไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ดีที่สุด สอดคล้องกับประดิษฐ์ สวบลเจริญ (2542, หน้า 330)^๒ ที่กล่าวว่า งานธุรการ เป็นงานหนึ่งในหน่วยงานที่จะช่วยให้กิจกรรมของหน่วยงานนั้นๆ ดำเนินไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานนั้นๆ งานธุรการเป็นงานบริการที่จะช่วยให้บุคลากรหรือผู้มาติดต่อรับบริการได้รับความสะดวก ช่วยให้งานดำเนินไปด้วยดี และมีความสำคัญต่อหน่วยงาน

จากการทำงานภายใต้สังกัดหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยมหิดล ที่ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รวบรวมข้อมูลสำคัญของวิทยาลัยนานาชาติไว้มากมายหลากหลาย อาทิ ผลงานวิจัยของทั้งอาจารย์และพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ รายงานประจำปีของวิทยาลัยนานาชาติ รายงานการประเมินตนเอง เอกสารขอตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ แผนยุทธศาสตร์ทั้งของวิทยาลัยนานาชาติและมหาวิทยาลัยมหิดล เป็นต้น ทำให้ผู้วิจัยพบว่าประเภท

ข้อมูลและเอกสารจะถูกจำแนกตามความต้องการของการใช้งาน ดังนั้นการบริหารงานของหน่วยงานจึงเป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพของหน่วยงานได้อย่างดีที่สุด พร้อมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นคุณสมบัติที่ดีของทุกสำนักงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามที่ความมุ่งหวังขององค์กร ระบบการทำงานการบริหารงานของสำนักงานจึงเป็นส่วนสำคัญ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ หิรัญกิตติ 2538, หน้า 5)^๓

1. งานธุรการเป็นงานหลักหนึ่งที่ช่วยให้งานหลักอื่นๆ ดำเนินไปด้วยดี
2. งานสารบรรณเป็นงานหนึ่งในบรรดางานธุรการทั้งหลาย เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือ ตั้งแต่ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จัดทำ ทำสำเนา ส่ง รับ บันทึกย่อเรื่อง เสนอสั่งการ ตอบ เก็บเข้าที่ และค้นหา งานสารบรรณที่ดีช่วยให้งานอื่นดำเนินการได้ด้วยดีไม่ล่าช้า
3. งานทะเบียนเป็นงานบันทึกเรื่องราวประวัติความเป็นมาของบุคคล สิ่งของ พัสดุ ครุภัณฑ์ เอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ อย่างมีระบบ

จากแนวคิดดังกล่าว พอจะสรุปได้ว่า งานธุรการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกของผู้บริหาร เพราะทำหน้าที่เสนอเพื่อสั่งการ ดังนั้นงานธุรการที่จะสามารถช่วยให้งานหลักอื่นๆ ดำเนินไปด้วยดีนั้น จึงต้องมีการบริหารงานอย่างมีระบบและงานอื่นๆ จะดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ซึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากธุรการ งานธุรการที่ดีจะสามารถส่งเสริมสนับสนุน ให้งานอื่นๆ ดำเนินไปได้ด้วยดี ต้องอาศัยบุคคลที่ปฏิบัติงานซึ่งจะต้องมีความรู้ ความสามารถ ที่จะนำพาให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้ การบริหารงานธุรการยังต้องใช้เทคนิคต่างๆ มาช่วยให้สามารถบริหารงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น การหมุนเวียนงานบางจุดที่ต้องให้บริการแก่บุคลากร การ

เข้ารับการอบรมการปฏิบัติเฉพาะด้าน เช่น ระบบส่งเอกสาร (Mahidol University Shared Information Service System) การปรับเปลี่ยนงานที่ปฏิบัติเพื่อให้เกิดความคล่องตัว เป็นต้น

จรัส วิษามัง (2548:2)¹ กล่าวว่า งานธุรการเป็นงานที่มีระเบียบแบบแผน และแนวปฏิบัติกำหนดไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติได้ยึดถือเป็นแนวทางเพื่อให้เกิดความถูกต้อง เรียบร้อย รวดเร็ว และชัดเจน ตามภารกิจหลักที่สำคัญ งานธุรการเป็นงานที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งงานหนึ่งของกลุ่มบริหารทั่วไป โดยงานสารบรรณเป็นงานที่เกี่ยวข้องและอยู่ภายใต้งานธุรการ งานสารบรรณเป็นงานที่เกี่ยวกับการบริหารเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำกรับการส่ง การเก็บรักษา การขึ้น จนถึงการทำลาย

ในแต่ละวันจะมีเอกสารส่งเข้ามาที่หน่วยแผน วิจัย และ พัฒนาเป็นจำนวนมาก เพื่อแจ้งเวียนข่าวสารของทางราชการ กฎระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ ตลอดจนถึงประชาสัมพันธ์ข่าวสารทั่วไปที่ทุกหน่วยงานต้องทราบและถือปฏิบัติไปในทางเดียวกัน และหากกล่าวถึงหนังสือราชการแล้วนั้น หนังสือราชการที่ต้องดำเนินการเร่งด่วน ไม่สามารถจัดส่ง - รับทางไปรษณีย์ได้ทัน เพราะข้อจำกัดด้านระยะทาง หรือต้องจัดส่ง - รับไปยังหน่วยงานในสังกัด ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ที่จำกัดยากต่อการเข้าถึง เช่น ชนบทที่ห่างไกลอย่างชายแดนภาคใต้ หรือ ภายใต้อาณัติการฉุกเฉิน เช่น อุทกภัย เป็นต้น การส่ง - รับหนังสืออาจล่าช้าจากสถานการณ์ดังกล่าว ประกอบกับ หนังสือราชการบางเรื่องมีเอกสารจำนวนหลายแผ่น ทำให้มีค่าใช้จ่ายในการผลิตสูง เช่น ค่ากระดาษ ค่าหมึกพิมพ์ ค่าดำเนินการจัดทำสำเนาเอกสาร ค่าจัดส่งทางไปรษณีย์

ดังนั้น การพัฒนาระบบงานสารบรรณ จึงมีความจำเป็นอย่างมากในยุคปัจจุบัน เพื่อศึกษาสภาพ

การปฏิบัติงานสารบรรณ ปัญหา และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนาที่ขณะนี้ได้ใช้ระบบปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยมหิดลเป็นหลัก เรียกว่า MUSIS (Mahidol University Shared Information Service System) ซึ่งได้ใช้งานมาแล้วเป็นระยะเวลา 2 ปี ว่าเป็นระบบที่เหมาะสมและเพียงพอต่อวิทยาลัยนานาชาติ แล้วหรือไม่ หรือควรที่จะพัฒนาต่อไป อีกทั้งเพื่อค้นหาว่าระบบใดสามารถรองรับ หรือแก้ปัญหาความล่าช้าในการจัดส่งหนังสือราชการ ลดการใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน ซึ่งอาจจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พร้อมทั้งยังช่วยลดการสิ้นเปลืองทรัพยากรของหน่วยงานได้ ผู้วิจัยจึงขอทำการวิจัยเพื่อที่จะพัฒนาระบบงานสารบรรณ และการจัดส่งรับหนังสือราชการของหน่วยแผนวิจัยและพัฒนาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives and Research)

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ
2. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ

ประโยชน์ของการวิจัย (Benefits of Research)

1. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการของแต่ละหน่วยงานในวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาปรับปรุง/พัฒนาระบบงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลให้ได้ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1 กลุ่มผู้รับบริการจากธุรการหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา ได้แก่ อาจารย์และพนักงานในวิทยาลัย นานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยสุ่มตัวอย่างแบบ เจาะจง

1.2 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานธุรการของแต่ละ หน่วยงานในวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้านี้ มุ่งศึกษาแนวทางการพัฒนา ระบบงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนาที่มี ประสิทธิภาพตามทัศนะของอาจารย์และพนักงาน ผู้รับบริการ และผู้ปฏิบัติงานธุรการ โดยใช้ตัวแปรเชิง ระบบในด้านต่อไปนี้

1.1 กระบวนการปฏิบัติงาน (PROCESS) ได้แก่ ขั้นตอนการปฏิบัติงานธุรการตามระเบียบวิธี ปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยมหิดล เกี่ยวกับการ รับ - ส่ง การตรวจสอบเอกสาร การร่างโต้ตอบ การ บันทึกลงและเสนอหนังสือราชการและเอกสารต่างๆ

1.2 การให้บริการ (OUTPUT) ได้แก่ การ ให้บริการต่างๆ ของธุรการหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา ในการอำนวยความสะดวก และสนับสนุนบุคลากร และ หน่วยงาน ต่างๆ ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

1.3 สภาพการปฏิบัติงานธุรการของหน่วย แผน วิจัย และพัฒนา

1.4 ปัญหาการปฏิบัติงานธุรการของหน่วย แผน วิจัย และพัฒนา

1.5 ความต้องการพัฒนาการปฏิบัติงาน ธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือน กรกฎาคม พ.ศ.2557 ถึงตุลาคม พ.ศ.2557 รวมเป็น ระยะเวลา 4 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

อาจารย์ หมายถึง บุคลากรซึ่งทางกฎหมาย กำหนดไว้เป็นสายงานวิชาการ หรือ เรียกว่า สาย ก. ผู้ทำหน้าที่สอน วิจัย บริการวิชาการแก่ชุมชน และทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรม และปฏิบัติงานในวิทยาลัย นานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

พนักงาน หรือ เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคลากร สายสนับสนุนการปฏิบัติงานของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

แนวทางการพัฒนา หมายถึง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เกี่ยวกับรูปแบบและวิธีการพัฒนาการ ปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

สภาพการปฏิบัติงานธุรการ หมายถึง ลักษณะที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่งานธุรการ ในเรื่อง การจัดทำหนังสือราชการ การรับหนังสือราชการ การส่ง หนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ การยืม หนังสือราชการ การทำลายหนังสือราชการ ของหน่วย แผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

ปัญหาการปฏิบัติงานธุรการ หมายถึง ข้อขัดข้อง อุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นซึ่งก่อให้เกิดความผิดพลาด ความล่าช้า ในการปฏิบัติงานธุรการ ในเรื่อง การจัดทำหนังสือราชการ การรับหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ การยืมหนังสือหนังสือราชการ การทำลายหนังสือราชการ ของ หน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

แนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการ หมายถึง วิธีการที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการพัฒนา การปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Review of Related Literatures)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมจาก แหล่งข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลภาคสนามที่รวบรวมจากการเก็บแบบสอบถาม (questionnaire)
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) จาก การศึกษาค้นคว้าเอกสารข้อมูลต่างๆ ได้แก่ บทความ วารสาร ตำรา งานวิจัย เว็บไซต์ เอกสารอ้างอิงต่างๆ ที่เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบงานสารบรรณของ หน่วยแผน วิจัย และพัฒนาและงานวิจัยที่มีผู้อื่นได้ศึกษามาแล้วที่มีความใกล้เคียงกับการศึกษาครั้งนี้

ลดาวัลย์ เนื่องคำ (2547 : 10)³ กล่าวว่า งานธุรการเป็นการบริการเพื่อให้งานด้านอื่น ๆ ของสำนักงานสามารถดำเนินไปได้โดยไม่มีอุปสรรค ทำให้งานคล่องตัว และเกิดประสิทธิภาพและสิ่งสำคัญคือ การดำเนินงานธุรการต้องได้รับความเอาใจใส่ดูแลเป็นพิเศษ

เพื่อให้งานในฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักงานดำเนินไปด้วยความรวดเร็วโดยไม่เกิดความผิดพลาด

ลำไย เลิศขยันดี (2549 : 24)⁴ ได้กล่าวถึงความสำคัญของงานธุรการไว้ว่า งานธุรการเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะช่วยส่งเสริมบริการให้งานฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กรดำเนินงานไปด้วยความเรียบร้อย ประสพผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

รวีวรรณ ชินะตระกูล และเตือนจิตต์ จิตต์อารี (2538 : 90) ได้กล่าวถึงแนวทางการดำเนินงานธุรการไว้ดังนี้

1. ศึกษาระเบียบ กฎหมาย แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
2. วางแผน ออกแบบ ระบบงานธุรการ
3. จัดบุคลากรเข้ารับฝึกอบรม และพัฒนาให้มีความรู้
4. จัดหา ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ ที่นำมาใช้
5. ดำเนินการงานธุรการตามระบบที่กำหนดไว้
6. ติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ

วัชรินทร์ แผลงกระโทก (2550: บทคัดย่อ)⁵ ได้วิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการงานธุรการโรงเรียนบ้านวัง (สายอนุกุล) อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า สภาพก่อนการพัฒนากระบวนการงานธุรการของโรงเรียนบ้านวัง (สายอนุกุล) ยังไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนส่งผลให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้า การจัดทำหนังสือราชการ ไม่ทันเวลาที่กำหนด การเก็บรักษาหนังสือไม่เป็นระบบค้นหาไม่พบ ไม่มีการบันทึกผู้ยืมหนังสือราชการและไม่มีการทำลายหนังสือราชการตามเวลาที่กำหนด ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบงานอื่นของโรงเรียน เมื่อดำเนินการพัฒนาโดยใช้กลยุทธ์ในการพัฒนา คือ การประชุมปฏิบัติการและการนิเทศภายใน พบว่า การจัดทำหนังสือราชการผู้ปฏิบัติมี

การจัดทำรูปแบบหนังสือและพิมพ์ได้ถูกต้อง มีการ
ได้ตอบหนังสือราชการได้ทันเวลา การรับและการส่ง
หนังสือราชการได้เร็วกว่าเวลาที่กำหนด การยืมหนังสือ
ราชการมีการบันทึกชื่อผู้ยืมทุกครั้งเวลาขอยืมหนังสือ ด้าน
การทำลายหนังสือราชการปฏิบัติตามระเบียบสำนัก
นายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ส่วน
การเก็บหนังสือราชการสามารถปฏิบัติได้แต่ยังเกิด
ข้อผิดพลาด คือ ไม่สามารถเก็บเอกสารได้ถูกแฟ้มและ
ทำการสืบค้นไม่พบและใช้เวลานานในการเก็บหนังสือ
ยังต้องดูเอกสารประกอบ เพราะเจ้าหน้าที่ยังจำแฟ้มเก็บ
ไม่ได้หมดดังนั้นกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าจึงได้มีการ
พัฒนาอย่างต่อเนื่องในรอบที่ 2 โดยการนิเทศภายใน
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ โดยเพิ่มระยะเวลาใน
การดำเนินงานเพื่อให้เกิดทักษะและกระบวนการทำงาน
ด้านเก็บและรักษาหนังสือราชการเพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิด
ความชำนาญงาน เพื่อให้คำชี้แนะและตรวจสอบการ
ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ปรากฏว่าการปฏิบัติงาน
ธุรการด้านการเก็บหนังสือราชการ มีความถูกต้องใช้
เวลาในการเก็บน้อย เพราะเจ้าหน้าที่สามารถจำดัชนี
เอกสารได้โดยไม่ต้องกลับไปดู การสืบค้นหนังสือทำได้
ง่ายสะดวกในการค้นหา เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญใน
การเก็บเอกสาร

อุทุมพร กระวีคุณะ (2550 : บทคัดย่อ)^๑ ได้วิจัย
เรื่องการพัฒนากระบวนการงานธุรการ โรงเรียนอนุบาลพระ
เจริญ อำเภอพระเจริญ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย
พบว่า ก่อนดำเนินการพัฒนาผู้รับผิดชอบยังขาดความรู้
ในการจัดเก็บงานธุรการให้เป็นระบบ การดำเนินของ
กระบวนการงานธุรการการดำเนินงานไม่เป็นไปตามกรอบของ
งาน และไม่ปฏิบัติตามความต้องการของผู้ใช้ วัสดุ
อุปกรณ์ไม่ทันสมัย ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันจึงได้ดำเนินการ
ศึกษาระบบ วิเคราะห์ระบบโดยการสนทนากลุ่ม พบว่า
สภาพที่เป็นอยู่จริงคือ งานธุรการมีผู้รับผิดชอบแต่

บุคลากรเป็นครูผู้สอนมีเวลาปฏิบัติงานน้อยจึงได้
ขั้นตอนการและวิธีการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือการ
ปฏิบัติงานธุรการ ทุกคนสามารถนำไปใช้และตรวจสอบ
ทบทวนการดำเนินงานตามคู่มือได้อย่างถูกต้อง
สมบูรณ์ เป็นปัจจุบัน แต่มีผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า 1 คนยัง
ไม่สามารถนำคู่มือไปใช้ในการตรวจสอบและทบทวน
ระบบได้ ในงานสารบรรณเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสาร
และการรายงานในงานทะเบียนครูและบุคลากรทางการ
ศึกษา ซึ่งดำเนินการพัฒนาโดยใช้การนิเทศการศึกษา
ภายหลังดำเนินการพัฒนาแล้วในรอบที่ 2 แล้วสามารถ
ดำเนินการได้ ส่วนงานรักษาความปลอดภัยได้ศึกษา
ระบบและวิเคราะห์ระบบโดยการสนทนากลุ่มพบสภาพ
ที่เป็นอยู่จริง คือ การบันทึกเวรยามพร้อมการบันทึกการ
ตรวจเวรยามไม่เป็นปัจจุบันงานประชาสัมพันธ์ไม่ได้รับ
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ จึงกำหนดความต้องการพัฒนา
โดยการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้ได้ขั้นตอนและ
วิธีการปฏิบัติงานในคู่มือการปฏิบัติงาน ภายหลัง
การดำเนินการพัฒนา บุคลากรทุกคนสามารถนำไปใช้
และตรวจสอบทบทวนคู่มือได้ตามขั้นตอนและวิธีการ
ปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติการได้อย่างถูกต้อง
สมบูรณ์ และเป็นปัจจุบัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 3
ด้าน คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ด้านสภาพปัญหาในการ
ปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา
วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลและด้านปัญหา/
ข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ คำถามในชุดแบบสอบถามจะเป็น
แบบมาตราวัดประมาณค่า (Rating Scale) และมี
ขั้นตอน ในการสร้างเครื่องมือ คือ

- ทบทวนเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง
- จัดสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุม

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

➢ ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรง

เชิงปฏิบัติการ

➢ ปรับปรุงแก้ไขและนำไปใช้

โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป

ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถาม

ชนิดเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับสภาพและปัญหา

การปฏิบัติงานธุรการและ มีลักษณะเป็นแบบมาตรา

ส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับแนวทางในการ

พัฒนาการปฏิบัติงานธุรการ มีลักษณะเป็นแบบ

ปลายเปิด

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับสภาพปัญหาการปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
ดังนี้ หน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน และมีประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่นๆ	3.41	0.75	ปานกลาง
การปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติมีความสมบูรณ์ครบถ้วนแล้ว	3.33	0.59	ปานกลาง
ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติมีความเหมาะสม	3.38	0.64	ปานกลาง
หน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ในการค้นหาเอกสาร การแก้ไขข้อมูล การเพิ่มข้อมูล เป็นต้น	3.21	0.58	ปานกลาง
มีท่านสามารถได้รับบริการจากปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติได้อย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว	3.34	0.68	ปานกลาง
หน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติมีความผิดพลาดในการจัดเก็บ เรียกใช้เอกสารข้อมูล	3.02	0.87	ปานกลาง
งานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติมีการบริหารจัดการเอกสารงานสารบรรณอย่างมีประสิทธิภาพ	3.32	0.61	ปานกลาง
ท่านมีความรู้และความเข้าใจในการใช้งานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ	3.14	0.62	ปานกลาง
รวม	3.33	0.76	ปานกลาง

สภาพปัญหาการปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$) และส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ($SD = 0.76$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ หน่วยแผน วิจัย และ

พัฒนา วิทยาลัยนานาชาติมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน และมีประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่นๆ มี ($\bar{x} = 3.41$) รองลงมาคือ ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 3.38$) และต่อมาคือ มีท่านสามารถได้รับบริการจากปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติได้อย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว ($\bar{x} = 3.34$) การปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติมีความสมบูรณ์ครบถ้วนแล้ว ($\bar{x} = 3.33$) งานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติมีการบริหารจัดการเอกสารงานสารบรรณอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 3.32$) หน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ในการค้นหาเอกสาร การแก้ไขข้อมูล การเพิ่มข้อมูล เป็นต้น ($\bar{x} = 3.21$) ท่านมีความรู้และความเข้าใจในการใช้งานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ ($\bar{x} = 3.14$) รองลงมาตามลำดับ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติมีความผิดพลาดในการจัดเก็บเรียกใช้ เอกสารข้อมูล ($\bar{x} = 3.02$)

อภิปรายผลการวิจัย

1. สภาพปัญหาการปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ พบว่าสภาพปัญหาการปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ($S.D = 0.76$) เนื่องจาก ผู้รับผิดชอบงานธุรการยังขาดทักษะในการปฏิบัติงานธุรการด้านงานสารบรรณ และขาดแนวปฏิบัติที่ชัดเจน เกี่ยวกับการจัดทำหนังสือ การ

รับหนังสือ การส่งหนังสือ การจัดเก็บหนังสือและการทำลายหนังสือราชการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พินิจ หนูเกตุ (2534 : 123) ได้ศึกษาปัญหาการบริหารงานธุรการและการเงินของศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย พบว่าในด้านงานสารบรรณจะมีปัญหาเกี่ยวกับสำนักงานที่คับแคบ เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานสารบรรณไม่เพียงพอกับความต้องการ และได้เสนอแนะว่าควรมีการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสาร และการจัดเก็บข้อมูลเป็นระยะๆ และที่สำคัญควรสนับสนุนส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้ไปดูงานด้านสารบรรณจากหน่วยงานต่างๆ มาพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่

2. แนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ พบว่าปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการลงทะเบียนรับ-ส่ง โดยมีระบบการลงทะเบียนและระบบการประสานงานที่รวดเร็วสามารถตรวจสอบติดตามเรื่องได้สะดวก รองลงมาได้มีการจัดทำสถิติหนังสือ รับส่งเป็นประจำและการโต้ตอบหนังสือด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกต้อง รวดเร็วทันเวลา มีการจัดระบบจัดเก็บหนังสือที่มีความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาและการนำไปใช้ มีแนวปฏิบัติการเก็บหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร มีการเก็บรักษาระหว่างปี เก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้วและเก็บไว้เพื่อตรวจสอบ มีการเก็บรักษาหนังสืออย่างเป็นระบบและมีการให้บริการงานสารบรรณอย่างครบถ้วนทันเวลา และ ควรมีการพัฒนาขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานธุรการให้มีความเหมาะสมเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนควรมีการพัฒนาความรู้และความเข้าใจในการใช้งานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติให้แก่พนักงานหน่วยงานอื่น

ในวิทยาลัยทราบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ เกษตรธนาบุญ (2554)⁷ พบว่าผู้บริหารและผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการ ควรมีการนิเทศกำกับติดตาม และประเมินผลผลการดำเนินงาน การที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานการเงินและการบัญชีการบริหารงานพัสดุ และการบริหารงานสารบรรณ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาเป็นข้อมูลย้อนกลับเพื่อนำผลการปฏิบัติงานมาแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น หรือข้อบกพร่องต่างๆ ผู้บริหารควรต้องศึกษาความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการบริหารงานธุรการและการปฏิบัติงานธุรการให้แม่นยำชำนาญ สามารถให้คำปรึกษาแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้และแนะนำบุคลากรอื่นๆ ในโรงเรียนได้จัดอบรมบุคลากรฝ่ายธุรการเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะงานการเงินและการบัญชี งานพัสดุ และงานสารบรรณ ให้การนิเทศติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการให้คำปรึกษาแนะนำ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานให้บุคลากรของโรงเรียนเข้าใจถึงความสำคัญของความร่วมมือต่องานธุรการและการปฏิบัติในฐานะที่ครูจะช่วยให้งานธุรการราบรื่นยิ่งขึ้น การขอข้อมูลต่างๆ สะดวกรวดเร็ว จัดให้มีการศึกษาดูงานของฝ่ายธุรการโรงเรียนที่บริหารงานธุรการดีเด่น เพื่อนำผลการศึกษาดูงานมาพัฒนาปรับปรุงงานของฝ่ายธุรการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สนับสนุนให้นำนวัตกรรมและเทคโนโลยี เช่น แฟกซ์ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต อีเมล เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. การบริหารงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายและระเบียบแบบแผน

ของทางราชการ งานการเงิน และการบัญชีงานพัสดุการจัดซื้อจัดจ้างต่างๆ ผู้ปฏิบัติงานต้องได้รับการนิเทศอบรม ตลอดจนศึกษาคู่มือการปฏิบัติงานให้เกิดความแม่นยำในระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้อง และรอบรู้ในทุกๆ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตน และสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่นได้ นอกจากนี้ยังต้องรู้จักพัฒนางาน นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาปรับปรุงอยู่เสมอซึ่งจะช่วยให้งานธุรการมีประสิทธิภาพได้

2. จากผลการวิจัยเกี่ยวกับ แนวทางการปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ นั้น ตั้งแต่ผู้บริหารและครูปฏิบัติงานสอนทุกคนให้เห็นความจำเป็นและความสำคัญของงานดังกล่าว เพราะมีความสำคัญต่องานอื่นๆ ผู้รับผิดชอบงานธุรการจะต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานโดยการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ ติดตามความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับ กฎหมายเพื่อที่จะปฏิบัติได้อย่างถูกต้องไม่เกิดความเสียหายแก่ทางราชการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาค้นลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ
2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมให้การบริหารงานธุรการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. ควรศึกษาสภาพปัญหาทางงานธุรการในหน่วยงานอื่นๆ ภายในวิทยาลัยนานาชาติ
4. ควรศึกษาสภาพปัญหาทางงานธุรการโดยใช้ตัวแปรอื่นๆ
5. ควรที่จะทำการศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานต่อการบริหารงานธุรการ

6. ควรที่จะทำการศึกษาความคิดเห็นต่อการ
บริหารงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา
วิทยาลัยนานาชาติจากกลุ่มประชากรกลุ่มอื่นๆ

7. ควรทำการวิจัยในแนวเดิมแต่ให้เปลี่ยน
รูปแบบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการ
เก็บจากแบบสอบถามเป็นแบบสัมภาษณ์ หรือแบบ
สังเกต หรือจะใช้หลายๆรูปแบบร่วมกัน

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วย
ความช่วยเหลือจากวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล
ในการให้ทุนอุดหนุนการวิจัย ปีงบประมาณ 2556

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณศาสตราจารย์มาลียา
เครือตราฐ คณบดีวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล
ตลอดจนผู้บริหารทุกท่าน ที่ได้เปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้มี
โอกาสเรียนรู้และทำงานวิจัยชิ้นนี้ งานวิจัยนี้ได้รับทุน
สนับสนุน วิจัย จาก วิทยาลัย นานาชาติ
มหาวิทยาลัยมหิดล ประโยชน์และคุณค่าอันพึงมีจาก
การวิจัยนี้ ขอมอบให้แก่วิทยาลัยนานาชาติ
มหาวิทยาลัยมหิดล และผู้สนใจศึกษาทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

จรัส วิชาผง.(2548). *ความรู้ทั่วไป : ด้านงานสารบรรณ/
ธุรการ 2548*. แหล่งที่มาของข้อมูล
[http://www.soonratchanee.com/document
.html](http://www.soonratchanee.com/document.html) เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม
2557.
ประดิษฐ์ ฮวบเจริญ. (2542). *การจัดและการบริหารงาน
ธุรการ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พินิจ หนูเกตุ. (2534). *การศึกษาสภาพปัญหาการ
บริหารงานธุรการและการเงินของศึกษาธิการ
ในอำเภอ ภาคใต้ของประเทศไทย .
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.*

รวิวรรณ ชินะตระกูล และเตือนจิตต์ จิตต์อารี. (2538).
การบริหารงานสำนักงาน. กรุงเทพฯ : เดอะ
บอสส์. ม.ป.ป.

ลดาวลัย เนื่องคำ. (2547). *งานสารบรรณภาคปฏิบัติ.
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ สุทธิสารการพิมพ์.*

ลำไย เลิศชยันตี. (2549). *การบริหารงานธุรการ.
กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.*

วัชรินทร์ แผลงกระโทก. (2550). *การพัฒนาระบบงาน
ธุรการโรงเรียนบ้านวัง (สายอนุบาล) อำเภอ
โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์
การศึกษา มหาบัณฑิตมหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ สมชาย หิรัญกิตติ. (2538). *การ
บริหารสำนักงานแบบใหม่*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
สุทธิสารการพิมพ์.

อมรรัตน์ เกษตรธนานุกูล. (2554). *การบริหารงาน
ธุรการโรงเรียน มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญ
ศึกษาจังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ ศึกษา
ศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*

อุดม พันโนลิต. (2547). *การบริหารงานธุรการ การเงิน
และพัสดุ*. สงขลา : สถาบันราชภัฏสงขลา.

อุทุมพร กะวิณณะ. (2550). *การพัฒนาระบบงานธุรการ
โรงเรียนอนุบาลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ
จังหวัดหนองคาย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.
ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*