

ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

Efficiency of the paper work performing of Maejo University,
San Sai district, Chiang Mai Province

จิราพร มอญเลิศ*

Jiraporn Mornlert

Jiraporn_lert@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ซึ่งปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 127 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การปฏิบัติงานสารบรรณในภาพรวมทั้งหมดมีสภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X})=3.49 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การให้บริการมีค่าเฉลี่ย (\bar{X})=3.90 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการทำงาน ในการเสนองาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X})=3.88 ด้านกระบวนการทำงานในการรับ-ส่งเอกสารด้านทรัพยากร มีค่าเฉลี่ย (\bar{X})=3.69 ด้านกระบวนการทำงานในการร่าง-พิมพ์หนังสือเอกสารราชการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X})=3.32 ด้านกระบวนการทำงานในการจัดเก็บเอกสาร มีค่าเฉลี่ย (\bar{X})=3.11 และด้านกระบวนการทำงานในการทำลายเอกสาร มีค่าเฉลี่ย (\bar{X})=2.75 ตามลำดับ

แนวทางการพัฒนางานสารบรรณมหาวิทยาลัยแม่โจ้ คือ ด้านทรัพยากร ควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับภาระและปริมาณงาน ให้ความสำคัญในการจัดสรรงบประมาณการลงทุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ด้านกระบวนการ ควรมีการวิเคราะห์อัตรากำลังให้เหมาะสม ตลอดจนศึกษาและลดขั้นตอนในการเสนอเอกสารเพื่อความรวดเร็ว และด้านการให้บริการ ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในกรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เพื่อให้บุคคลอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้

คำสำคัญ ประสิทธิภาพ, การปฏิบัติงานสารบรรณ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ABSTRACT

The purposes of this research were to study efficiency of the paper work performing of general affairs administration officers, Maejo University, San Sai District, Chiang Mai Province, and to suggest the ways to paper work performing development of Maejo University. Data collection was made through questionnaires for the general affairs administration officers, working on the general affairs of Maejo University, totaling 127. The

* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่.

data were analyzed by means of statistics consisting of frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The findings were as follows. The general affairs performance was overall rated at a medium level with (\bar{x}) 3.49. When considering by aspect, it was found that the service rendering had the highest mean, followed by working process in submitting the work with (\bar{X}) 3.88, working process in receiving-sending documents, resource, working process in drafting-typing official letters with (\bar{X}) 3.32, working process in documents filing with (\bar{X}) 3.11, and working process in documents destroying with (\bar{X}) 2.75, respectively.

An approach to general affairs performance development of Maejo University was the following. In terms of resource, the number of officers should be added proportionally with the tasks and workload, and prioritize the allotment of invest budget in material supply, equipment, and instruments; in terms of process, manpower should be analyzed properly, including studying and reducing the steps of submitting documents for quick performance; and in terms of service rendering, the operation manuals should be produced in case the responsible officer was unable to perform his/her duty, so that others would be able to do it instead.

Keywords: Efficiency, The Paper Work Performing, Maejo University

บทนำ

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีพันธกิจหลัก 5 ด้าน ได้แก่ 1) การผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถในวิชาการ และวิชาชีพ โดยเฉพาะการเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurs) ที่ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงโดยเน้นทางด้านการเกษตร วิทยาศาสตร์ประยุกต์ ภาษาต่างประเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาวิชาที่สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจ ชุมชนท้องถิ่น และสังคมของประเทศ รวมทั้งการให้โอกาสทางการศึกษา 2) การสร้างผลงานวิจัยนวัตกรรมและองค์ความรู้ ในสาขาวิชาต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางการเกษตรและวิทยาศาสตร์ประยุกต์ เพื่อการเรียนรู้และถ่ายทอดเทคโนโลยีแก่สังคม 3) สร้างและพัฒนาศูนย์การเรียนรู้เชิงบูรณา

การด้านการเกษตร เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ ค้นคว้า และรวบรวมองค์ความรู้ด้าน เทคโนโลยีเกษตรสมัยใหม่ ที่เป็นศาสตร์ ผสมผสานสอดคล้องกับวัฒนธรรมพื้นที่ 4) ส่งเสริมการดำรงศิลปวัฒนธรรมด้านการเกษตร รวมทั้งวัฒนธรรมท้องถิ่น ตลอดจนการรักษาระบบนิเวศของ ทรัพยากรธรรมชาติ 5) สร้างและพัฒนา ระบบบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล และการสร้างเครือข่ายที่เข้มแข็ง (มหาวิทยาลัยแม่โจ้ : ระบบออนไลน์) เพื่อให้ มหาวิทยาลัยสามารถผลักดันพันธกิจหลักทั้ง 5 ด้าน อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ของการเป็น มหาวิทยาลัยชั้นนำที่มีความเป็นเลิศทางการเกษตรในระดับนานาชาติ ได้นั้น งาน สนับสนุนถือว่ามีความสำคัญในการที่จะเป็น

กลไกร่วมผลักดันพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

งานสารบรรณมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยผลักดันสนับสนุนให้งานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และทำหน้าที่เป็นศูนย์กลาง การประสานงานในระดับคณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ งานสารบรรณยังมีความสำคัญในการติดต่อประสานงานกับองค์กรภายนอกมหาวิทยาลัยต่างๆ กล่าวได้ว่า งานสารบรรณเป็นงานที่ช่วยให้งานหลักอื่นๆ ดำเนินไปด้วยดี งานสารบรรณที่ดีจะช่วยส่งเสริมให้งานอื่นดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพไม่ล่าช้า ดังนั้น พอที่จะสรุปได้ว่า งานสารบรรณเป็นกลไกที่จะช่วยสนับสนุนให้งานหลักอื่นๆ ดำเนินไปด้วยดี จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ โดยผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณจำเป็นจะต้องมีทักษะสมรรถนะที่ช่วยส่งเสริมในการปฏิบัติงานสารบรรณ มีความเข้าใจในระบบงาน มีความเข้าใจในระเบียบทางราชการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสารบรรณ เป็นต้น

ในการดำเนินงานด้านสารบรรณให้มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทักษะ มีสมรรถนะตรงกับตำแหน่งงาน โดยธีรวุฒิ ปทุมณพรัตน์ (2529, น. 128-129) ได้เสนอแนะว่า การปฏิบัติงานสารบรรณควรยึด 1) หลักการความถูกต้อง คือ ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับทางราชการ 2) หลักความถูกต้อง คือ ถูกใจผู้รับบริการ 3) หลักการประหยัด คือ ใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมกับงาน 4) หลักประโยชน์ คือ การคำนึงถึงประโยชน์ที่เกิด

จากการบริหารและการใช้ทรัพยากร 5) หลักเปิดเผยและไว้วางใจได้ คือ การบริหารงานที่ต้องมีหลักฐาน แม่นยำ ถูกต้องรวดเร็ว เป็นที่เชื่อถือได้ เป็นข้อมูลที่สามารถตรวจสอบอ้างอิงได้

สภาพการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันนี้ หลีกเลี่ยงไม่ได้กับการนำสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับงาน และงานสารบรรณเป็นส่วนที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยผลักดัน เป็นฟันเฟืองที่จะช่วยสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้ทำงานบรรลุตามพันธกิจที่ตั้งไว้และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งในแต่ละวันจะมีการติดต่อสื่อสารด้วยระบบเอกสารมีการรับ-ส่งเอกสาร ระหว่างกันภายในองค์กรเองหรือจากองค์กรอื่น มักจะประสบปัญหาในด้านการจัดการเอกสาร การส่ง - รับเอกสาร และการค้นหาเอกสาร เนื่องจากยังต้องใช้คนนำส่ง ซึ่งอาจเกิดการสูญหาย และการตรวจสอบค้นหาข้อมูลลำบาก หรือใช้เวลาค้นหานาน บางครั้งอาจเกิดปัญหาจากสมุดที่ใช้บันทึกหรือที่เรียกว่าทะเบียนรับทะเบียนส่ง เกิดการสูญหายทำให้ข้อมูลต่าง ๆ สูญหาย ทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก หรือเกิดการเสียหายต่อทางราชการ

ดังนั้น จากสภาพปัญหาของการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ แนวโน้มสถานการณ์ปัจจุบัน เห็นว่า หากปล่อยให้งานสารบรรณมีปัญหา ขอบกพร่องในการปฏิบัติงานต่อไป จะส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ อย่างต่อเนื่องตลอดไป ผู้วิจัย ในฐานะที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณ จึง

ตระหนักถึงความสำคัญของระบบงานสารบรรณในส่วนการบริหารงานของมหาวิทยาลัย จึงมีความสนใจศึกษาถึงสภาพ สาเหตุ มูลเหตุของปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปของมหาวิทยาลัยแม่โจ้
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปซึ่งปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ จำนวน 183 คน ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) จำแนกตามคณะ โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางมาตรฐานว่าด้วยขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Robert V.Krejcie and Eayrle W.Morgan. 1970 อ้างถึงใน อังถึงใน อธิรุฒิ เอกะกุล, 2543) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 127 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ สอบถามสภาพปัจจุบัน ปัญหาและแนวทางการพัฒนาระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประกอบไปด้วย 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไป มี

ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และแบบคำถามปลายปิด (Short Answer) จำนวน 6 ข้อ ตอนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงานด้านสารบรรณด้านทรัพยากร (Input) ด้านกระบวนการทำงาน (Process) ด้านการให้บริการ (Output) ของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการพัฒนาระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended Question) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับปัญหา และแนวทางการพัฒนาระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาแยกประเด็นและนับความถี่

สรุปผลการวิจัย

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X})=3.49 เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า

1. ด้านทรัพยากร พบว่า มีสภาพของการปฏิบัติงานสารบรรณด้านทรัพยากรในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย (\bar{X})=3.69 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประเด็นที่หน่วยงานมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพช่วยสนับสนุนการ

ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.95 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือปริมาณงานหรือภาระงานของท่านมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.28

2. ด้านกระบวนการทำงาน : การรับส่งเอกสาร พบว่า สภาพของการปฏิบัติงานสารบรรณด้านกระบวนการทำงาน ในการรับส่งเอกสารนั้น ในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.76 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การรับ - ส่งหนังสือราชการมีการปฏิบัติตามขั้นตอน ตามสายงานของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 4.10 สำหรับประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การรวบรวมข้อมูลจัดทำปริมาณงานรับ-ส่งหนังสือราชการในแต่ละรอบปีเสนอผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.32

3. ด้านกระบวนการทำงาน : การร่าง - พิมพ์หนังสือ/เอกสารราชการ พบว่า สภาพของการปฏิบัติงานสารบรรณด้านกระบวนการทำงาน ในการร่าง-พิมพ์หนังสือเอกสารราชการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.32 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีผู้บังคับบัญชาหรือ มีผู้รับผิดชอบในการตรวจทานความถูกต้องตามรูปแบบหนังสือราชการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.94 สำหรับประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงาน/ผู้บังคับบัญชา ได้มีการจัดฝึกอบรมหรือส่งเสริมพัฒนาทักษะในการร่าง - พิมพ์โต้ตอบหนังสือราชการให้แก่ผู้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 2.63

4. ด้านกระบวนการทำงาน : การเสนองาน พบว่า สภาพของการปฏิบัติงานสารบรรณด้านกระบวนการทำงาน ในการเสนองาน ในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.88 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการคัดกรองประเภทหนังสือราชการที่จะเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เช่น เรื่องที่ต้องสั่งการ พิจารณา หรือเพื่อทราบได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งระบบเอกสารปกติและระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 4.15 สำหรับประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีระบบการติดตามหนังสือราชการในระหว่างการเสนอหนังสือราชการ เพื่อไม่ให้เอกสารล่าช้าหรือสูญหาย มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.46

5. ด้านกระบวนการทำงาน : การจัดเก็บเอกสาร พบว่า สภาพของการปฏิบัติงานสารบรรณด้านกระบวนการทำงาน ในการจัดเก็บเอกสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.11 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการเก็บรักษาหนังสือราชการตามระเบียบงานสารบรรณ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.62 สำหรับประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้ปฏิบัติงานมีภาระงานที่เหมาะสมมีเวลาเพียงพอที่จะปรับปรุงระบบการจัดเก็บเอกสาร หรือจัดการกับเอกสารที่หมดความสำคัญกับการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 2.58

6. ด้านกระบวนการทำงาน : การทำลายเอกสาร พบว่า สภาพของการปฏิบัติงานสารบรรณด้านกระบวนการทำงาน ในการทำลายเอกสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 2.75 เมื่อพิจารณา

รายข้อพบว่าประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือโดยหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมเพื่อคัดกรองความสำคัญของเอกสาร และเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 2.86 สำหรับประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บภายใน 60 วัน หลังจากวันสิ้นปีปฏิทิน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 2.68

7. ด้านการให้บริการ พบว่า สภาพของการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.90 คือ สามารถให้บริการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารและธุรการแก่ผู้มาติดต่อได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 4.02 สำหรับประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการประสานงานเกี่ยวกับงานสารบรรณระหว่างหน่วยงานภาควิชา คณะ ได้อย่างรวดเร็วทันตามกำหนด 3.82

สำหรับสภาพของการปฏิบัติงานสารบรรณในภาพรวมทั้งหมด พบว่า มีสภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.49 และเมื่อพิจารณารายด้านทั้งหมดพบว่า การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.90 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการทำงาน ในการเสนองาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.88 ด้านกระบวนการทำงาน ในการรับ - ส่งเอกสาร มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.76 ด้านทรัพยากร มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.69 ด้านกระบวนการทำงานในการร่าง - พิมพ์หนังสือเอกสารราชการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.32 ด้านกระบวนการทำงานในการจัดเก็บเอกสารมี

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.11 และด้านกระบวนการทำงานในการทำลายเอกสาร มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 2.75 ตามลำดับ

แนวทางการแก้ไขและพัฒนา

1. ด้านทรัพยากร ควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับภาระและปริมาณงาน สร้างความตระหนักให้บุคลากรได้มีโอกาสศึกษาระียบเทียบ ศึกษาเทคนิคและฝึกทักษะจากผู้มีประสบการณ์ เพื่อให้การทำงานหรือการประสานงานร่วมกันได้กับทุกหน่วยงาน ให้ความสำคัญในการจัดสรรงบประมาณการลงทุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพื่อความคล่องตัวและทำงานได้สะดวกมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนการใช้ระบบเทคโนโลยีสนับสนุนมหาวิทยาลัยควรณรงค์หรือมีมาตรการให้บุคลากรทุกคนรายงานการใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ e-document อย่างเต็มที่ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ e-document ตลอดจนมีการพัฒนาระบบให้มีความเสถียรมากยิ่งขึ้น และตอบสนองความต้องการผู้ใช้งานได้มากขึ้น เรื่องระบบการบริหาร ควรมีการวางแผนและกำหนดภาระงานให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมและชัดเจน ควรมีการทบทวนโครงสร้างหรือมีการระดมความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างการบริหารงานภายในคณะ ในการจัดสรรภาระงานที่เหมาะสมตามสายการบังคับบัญชา

2. ด้านกระบวนการ มีการวิเคราะห์อัตรากำลัง และจัดสรรอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภาระงานของแต่ละ

หน่วยงาน มอบหมายภาระงานให้ตรงกับ ความรู้ความสามารถ ตลอดจนการศึกษา และลดขั้นตอนในการเสนอเอกสาร เพื่อ ความรวดเร็ว

3. ด้านการให้บริการ ควรมี ระบบการมอบหมายภาระงานแทนกรณี เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติไม่สามารถมาปฏิบัติงาน ได้ ตลอดจนควรมีการจัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงานในกรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ สามารถปฏิบัติงานได้ เพื่อให้บุคคลอื่น สามารถปฏิบัติงานแทนได้

อภิปรายผล

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสาร บรณของเจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป ของ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า สภาพการ ปฏิบัติงานด้านปัจจัยนำเข้า (INPUT) ด้าน ทรัพยากรอยู่ในระดับดี มีบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานสามารถอธิบาย หรือชี้แจง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของคณะ และมหาวิทยาลัย ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสารบรรณได้ มี เครื่องมือและวัสดุครุภัณฑ์อำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ อย่างเพียงพอและพร้อมใช้งาน มีระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มี ประสิทธิภาพช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านสารบรรณ ภาพรวมอยู่ในระดับดี ในขณะที่ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (PROCESS) ด้านสารบรรณ เช่น การรับ – ส่งเอกสาร การเสนองาน มีสภาพการ ปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี โดยปัจจัยนำออก คือ การให้บริการ (OUTPUT) พบว่า การ ให้บริการงานด้านธุรการในภาพรวมอยู่ใน ระดับดี สามารถให้บริการข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

กับงานบริหารและธุรการแก่ผู้มาติดต่อได้ อย่างรวดเร็ว มีการประสานงานเกี่ยวกับงาน สารบรรณระหว่างหน่วยงาน ภาควิชา คณะ ได้อย่างรวดเร็วทันตามกำหนดสามารถ ประชาสัมพันธ์และให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับงานธุรการที่ทันต่อเหตุการณ์ จะ เห็นว่าในการบริหารงานธุรการเชิงระบบมี องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องหลัก ๆ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า (INPUT) กระบวนการปฏิบัติงาน (PROCESS) และการให้บริการ (OUTPUT) ตรงกับแนวคิด ของอภิสีทธิ กฤษเจริญ (2551) ได้แบ่ง องค์ประกอบของระบบไว้ดังนี้

1. สิ่งที่ป้อนเข้าไป (Input) หมายถึง ปัจจัยต่างๆ และองค์ประกอบแรกที่จะนำไปสู่ การดำเนินงานของระบบ โดยรวมไปถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ อันเป็นที่ต้องการของ ระบบนั้นด้วย

2. กระบวนการ (Process) เป็น องค์ประกอบที่สองของระบบ หมายถึง วิธีการต่างๆ ที่จะนำไปสู่ผลงานหรือผลผลิต ของระบบ และในระบบการศึกษาได้แก่ วิธีการสอนต่างๆ เป็นต้น

3. ผลงาน (Output) หรือ ผลผลิต (Product) ซึ่งเป็นองค์ประกอบสุดท้ายของ ระบบ หมายถึง ความสำเร็จในลักษณะต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพ หรือประสิทธิผล

ทั้ง 3 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์ ซึ่งกันและกัน ขาดสิ่งใดไม่ได้ นอกจากนั้นทั้ง 3 องค์ประกอบ ยังมีความสัมพันธ์กับ สิ่งแวดล้อม ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานขององค์การด้วย

เห็นได้ว่าระบบเป็นกระบวนการ ปฏิบัติงานร่วมกัน โดยมีจุดมุ่งหมายให้

กิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ โดยแต่ละองค์ประกอบของกระบวนการต่าง ปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างประสานสัมพันธ์ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือหากปัจจัย ป้อนเข้ามีคุณภาพดี กระบวนการปฏิบัติงานดี ก็ส่งผลดีด้านให้บริการดีตามไปด้วย ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ ประชุม รอด ประเสริฐ (อ้างถึงใน จันทรา ทันดร, 2543, น. 10) เห็นว่ากระบวนการบริหารงานธุรการ หรืองานสารบรรณมีองค์ประกอบ คือ สิ่ง ที่ ป้อนเข้าไป (Input) หมายถึงปัจจัยต่างๆ และเป็นองค์ประกอบแรกที่จะนำไปสู่การ ดำเนินงานของระบบ โดยรวมไปถึง สภาพแวดล้อมต่างๆ อันเป็นที่ตั้งของระบบ นั้นด้วย ในระบบงานธุรการตัวป้อน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ ความสามารถเฉพาะ ด้าน และมีประสบการณ์ในการทำงานมาก เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง และปัจจุบัน ส่วนงบประมาณนั้นควรมี จำนวนเหมาะสมกับปริมาณของโครงการ/ งาน ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วย ความสะดวกและราบรื่น สำหรับวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเทคโนโลยี ควร ทันสมัย มีปริมาณเพียงพอ จะส่งผลให้การ ทำงานมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย ขององค์การ

กระบวนการ (Process) เป็น องค์ประกอบที่สองของระบบ ซึ่งหมายถึง วิธีการต่างๆ ที่จะนำไปสู่ผลงาน หรือผลผลิต ของระบบได้แก่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ธุรการ จะต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติของคณะรัฐมนตรี ตลอดจนแนว ปฏิบัติของส่วนราชการอย่างเคร่งครัด ผลงาน (Output) หรือผลผลิต (Product) ซึ่งเป็น

องค์ประกอบสุดท้ายของระบบ โดยระบบสาร บรรณหมายถึง ความสำเร็จในลักษณะต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพหรือประสิทธิผล ได้แก่ การ ให้บริการ การอำนวยความสะดวก และการ สนับสนุนแก่หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรให้ สามารถดำเนินงานไปด้วยความสะดวกและ ราบรื่น

แนวทางการพัฒนางานสารบรรณ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ สามารถพัฒนาให้ดี ยิ่งขึ้นไปจนถึงระดับดีที่สุดได้ โดยคำนึงถึง การจัดสภาพแวดล้อมองค์ประกอบเชิงระบบ ให้มีความเหมาะสมตั้งแต่กระบวนการ ป้อนเข้าจนถึงปัจจัยส่งออก หากจะมองผล การศึกษารายด้านแล้ว ประเด็นที่ผู้บริหาร ระดับสูงควรพิจารณาให้มีความสำคัญในการ พัฒนา มีดังนี้

ด้านทรัพยากร (output) เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณเห็นว่า ปริมาณงานหรือ ภาระงานที่มากเกินไป ไม่มีความเหมาะสมต่อ การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้ ประเด็น ดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการ ปฏิบัติงาน (process) เช่น ในการรวบรวม ข้อมูล จัดทำปริมาณงาน รับ-ส่ง หนังสือ ราชการในแต่ละรอบปีเสนอผู้บังคับบัญชา เพียงระดับปานกลาง และการศึกษาระเบียบ ว่าด้วยงานสารบรรณเพื่อเป็นแนวทางในการ ร่าง - พิมพ์ หนังสือราชการอยู่แค่ระดับปาน กลางตลอดจนการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารลดลง ขาดการ สำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บ ภายใน 60 วัน หลังจากวันสิ้นปีปฏิทิน เป็นต้น การที่ผู้ปฏิบัติงานมีปริมาณงานที่ไม่เหมาะสม มีภาระงานที่มากเกินไป ทำให้ไม่มีเวลาในการ รวบรวมจัดทำปริมาณงาน หรือแม้แต่

การศึกษาเปรียบเทียบงานสารบรรณเพิ่มเติม การศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณเพิ่มเติม การพัฒนาทักษะลดลง รวมทั้งอาจไม่มีเวลาในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และไม่มีเวลาทำลายเอกสารที่ครบอายุการเก็บ เป็นต้น ตัวอย่างเหล่านี้เป็นระบวย่อยในการบริหารจัดการเชิงระบบในภาพรวม เป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง หากองค์กรใดมีความต้องการความมีประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว นอกจากจะต้องให้ความสำคัญในการจัดการเชิงระบบและยังต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการทางการบริหาร อันได้แก่ การวางแผนจัดองค์กร การนำ และควบคุมการทำงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ตรงกับแนวคิดของ Dessler, G. (2004 : pp. 3 อ้างถึงใน อภิสสิทธิ์ กฤษเจริญ, 2551) กล่าวไว้ว่า หากองค์กรใดมุ่งหวังประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นในการทำงานแล้ว ผู้บริหารองค์กรนั้นๆ จะต้องรู้จักการนำกระบวนการบริหารมาใช้รอบคอบ โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผน จัดองค์กร การนำองค์กร และควบคุมการทำงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

จากผลการศึกษาที่มีอีกประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านสารบรรณไม่เกิน 5 ปี อาจเป็นได้ว่ามหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีการเปิดคณะวิชาใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมที่หลากหลายมากขึ้น จึงทำให้คณะต่าง ๆ มีจำนวนพนักงานที่บรรจุใหม่ และมีประสบการณ์ในการทำงานค่อนข้างน้อย ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับข้อค้นพบในประเด็นบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ

บางส่วนยังขาดทักษะ ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ เพราะยังขาดประสบการณ์ในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ บรรเจิด ดั่งทรัพย์ (2549) ศึกษาการพัฒนางานสารบรรณของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี พบว่า เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบงานสารบรรณ ขาดหนังสือและคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณไว้ให้ใช้ศึกษาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ไม่มีการวางระเบียบปฏิบัติในการเก็บหนังสือราชการ โดยข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ฝึกอบรมให้ความรู้เรื่องระเบียบงานสารบรรณอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการมีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณในแต่ละคณะ และในระดับมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการฝึกทักษะด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

2. ควรพัฒนาและจัดสรรทรัพยากรทางการบริหาร กระบวนการบริหาร ให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินการด้านสารบรรณ เช่น การปรับโครงสร้างองค์กรให้มีสายการบังคับบัญชาสั้นลง ทำให้การเสนองานเร็วขึ้น ประหยัดจำนวนบุคลากรจากงานที่มีความจำเป็นไม่มากนักไปใช้ในงานที่มีประโยชน์มากกว่า ทำให้ประหยัดทรัพยากรทำงานได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษา

1. ศึกษารูปแบบ แนวทางการเพิ่ม ศักยภาพการบริหารจัดการงานด้านสารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

2. ประเมินผลการปฏิบัติงานด้าน สารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตาม ระยะเวลา

แหล่งอ้างอิง

ประชุม รอดประเสริฐ. (อ้างถึงใน จันทรา ทันดร. 2543). *การพัฒนาระบบงานธุรการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่*. (การค้นคว้าอิสระ. ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

ธีรภูมิ ประทุมณพรัตน์. (2529). *การบริหารการศึกษา*. สงขลา: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บรรเจิด ต้วงทรัพย์. (2549). *การพัฒนางานสารบรรณของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี).

มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2554). *พันธกิจวิสัยทัศน์*. สืบค้นเมื่อ 5 สิงหาคม 2556, จาก <https://www.mju.ac.th/vision/vision.html>

อภิสิทธิ์ กฤษเจริญ. (2551). “*การพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนเอกชนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลในทศวรรษหน้า*”. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุขฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).

Dessler, G. (2004 อ้างถึงใน อภิสิทธิ์ กฤษเจริญ, 2551). “*การพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนเอกชนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลในทศวรรษหน้า*”. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุขฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).

Robert V.Krejcie and Earyle W.Morgan. (1970 อ้างถึงใน ธีรภูมิ เอกะกุล, 2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.