

# สภาพความต้องการการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

นางแสงมณี วงศ์สุวรรณ

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานธุรการ ความต้องการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการ ตามกรอบการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ การจัดทำหนังสือราชการ การรับ-การส่งหนังสือราชการ การเก็บ-การยืมหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ ตลอดจนข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำนวน 138 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้ Independent t-test

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ เห็นว่ามีสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานธุรการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ การจัดทำหนังสือราชการ การรับ-การส่งหนังสือราชการ การเก็บ-การยืมหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ อยู่ในระดับมาก

2. บุคลากรมหาวิทยาลัยมีความต้องการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยรวมและเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับ คือ มีการวางระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการรับ-ส่งหนังสือราชการ รองลงมา คือการวางระบบการจัดเก็บหนังสือราชการให้เป็นหมวดหมู่ และการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจและทักษะในการจัดทำหนังสือราชการ

3. บุคลากรมหาวิทยาลัยที่มีตำแหน่งต่างกัน เห็นว่ามีสภาพการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัย

ราชภัฏศรีสะเกษอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่แตกต่างกัน และมีความต้องการการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษอยู่ในระดับมากซึ่งไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ตามแนวคิดของบุคลากร ได้แก่ 1) การจัดทำหนังสือราชการ บุคลากรควรได้รับการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ด้านการจัดทำหนังสือราชการอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยควรให้การสนับสนุน และให้ความสำคัญกับงานการจัดทำหนังสือราชการอย่างแท้จริง ควรติดตามเร่งรัด 2) การรับ-การส่งหนังสือราชการ ผู้ปฏิบัติงานต้องลงรับหนังสือให้ตรงเวลา และ ทำเอกสารแจกบุคลากรทุกคน เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรอื่นๆ ปฏิบัติตามระเบียบของมหาวิทยาลัย 3) การเก็บรักษา-การยืมหนังสือราชการ ต้องจัดเก็บให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อง่ายต่อการค้นหา อาจจะมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บ ในการยืมหนังสือราชการ 4) การทำลายหนังสือราชการ กำหนดขั้นตอนในการทำลายหนังสือราชการให้ชัดเจน และ ให้ถือปฏิบัติเป็นไปในทางเดียวกันทุกฝ่าย

## Abstract

The objectives of this research aimed to study the state of business affairs performance, needs for developing the business affairs performance, and guidelines for developing the business affairs performance of Si Sa Ket Rajabhat University based on performance framework of 4 aspects, namely making the official documents, receiving-sending out the official documents, keeping-loaning the official documents, and destroying the official docu-

ments. A population used in this research consisted of personnel in the areas of 6 Lower Isan Rajabhat Universities. The sample used in the study included 138 personnel at Si Sa Ket Rajabhat University. The data were collected using a questionnaire, and an interview. The collected data were analyzed by means of percentage, mean, standard deviation, and the independent t-test. was employed for testing hypotheses.

The research findings were as follows :

1. The personnel of Si Sa Ket Rajabhat University viewed that the present state of business affairs performance at Si Sa Ket Rajabhat University as a whole and in 4 aspects: making the official documents, receiving-sending out the official documents, keeping loaning the official documents and destroying the official documents, were at a high level.

2. The personnel of Si Sa Ket Rajabhat University showed their needs for development of business affairs performance of Si Sa Ket Rajabhat University in general and in each item at a high level. Three items with the highest means were laying down regulations about receiving-sending the official documents, having a system of storing the official documents, and improving knowledge, understanding and skills in making the official documents.

3. The personnel of university with different positions showed their opinions about the state of business affairs performance of Si Sa Ket Rajabhat University at a high level which were not different, and they showed needs for development of business affairs performance at a high level, which were not different.

4. Guidelines for developing the business affairs performance of Si Sa Ket Rajabhat University as the personnel's opinions were the following. 1) For making the official documents, personnel should get the promotion and development of knowledge of making the official documents continuously and the university should support and give precedence toward making the official documents truly by paying attention and rushing. 2) For receiving-sending the official documents, performers should have to register the official documents on time and distributing for all officers to be guidelines for other personnel following the regulations of university. 3) For keeping-loaning the official documents, they had to store it as the classification to be easy for searching, they might bring the computer system to use in storing and loaning the official documents. 4) For destroying the official documents, they had to determine the stages in destroying the official documents clearly and everybody had to follow regulations in the same way.

## 1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

งานธุรการดำเนินงานสารบรรณเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือเอกสารเพื่อใช้เป็นหลักฐานทางราชการ ซึ่งมีกระบวนการเริ่มตั้งแต่มีการจัดทำหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการออกจากหน่วยงาน และรับหนังสือราชการเข้ามาในหน่วยงาน มีการจัดเก็บหนังสือราชการ ตลอดจนการรักษาและยืมหนังสือราชการไปใช้งานและสิ้นสุดด้วยการทำลายหนังสือราชการเมื่อถึงกำหนดเวลา โดยยึดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อเป็นระบบที่ให้ความสะดวกรวดเร็วถูกต้องตรงเวลา และมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลาแรงงาน และค่าใช้จ่าย (อุดม พันโนลิต. 2546: 15)

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ได้จัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ เพื่อปฏิบัติภารกิจตามมาตรา 7 และ 8 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ให้เกิดความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ บรรลุความเป็นเลิศในทุกภารกิจ การแบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย กองกลาง และกองนโยบายและแผน ส่วนราชการในคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี โปรแกรมวิชา ซึ่งจะเห็นได้ว่าการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จะมีฝ่ายงานธุรการของแต่ละกลุ่มงาน ซึ่งสำหรับการดำเนินงานธุรการในแต่ละหน่วยงานนั้นจะมีสภาพของการบริหารแตกต่างกันไปตามบริบทสภาพแวดล้อม และภารกิจนั้นๆ ทำให้การปฏิบัติงานธุรการไม่เป็นลำดับขั้นตอน สภาพปัจจุบัน ปัญหาในการดำเนินงานธุรการตามกรอบงาน 4 ด้าน คือ การจัดทำหนังสือราชการ การรับ-การส่งหนังสือราชการ การเก็บ-การยืมหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ ปรากฏว่า ด้านการจัดทำหนังสือ มีความผิดพลาด ขาดการพิสูจน์อักษร ภาษาไม่เป็นทางการ ด้านการรับ-ส่ง หนังสือราชการไม่เป็นปัจจุบันการปฏิบัติหน้าที่บางอย่างล่าช้า เช่น การแจ้งข่าวสารให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ด้านการเก็บ-การยืมหนังสือราชการ การอำนวยความสะดวกในการค้นหาหนังสือราชการล่าช้า การจัดเก็บไม่เป็นปัจจุบัน การยืมหนังสือไม่มีการลงทะเบียน และนำเสนอจากผู้บังคับบัญชา ด้านการทำลายหนังสือราชการ ยังไม่มีการปฏิบัติในการทำลายหนังสือราชการ และเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความสามารถเฉพาะด้าน ปัญหาด้านระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลง ทำให้การปฏิบัติงานผิดพลาด และล่าช้า

จากปัญหา และแนวโน้มดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าหากปล่อยให้สภาพการปฏิบัติงานมีข้อบกพร่องจะส่งผลเสียหายต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยฯ เพราะการดำเนินงานต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน ประกอบกับคุณสมบัติอื่นๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่หน่วยงานอื่น จะพึงมี อันได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ

ความกระตือรือร้นในการพัฒนางานของตน ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ และเพื่อให้มีการบริหารจัดการที่มีความคล่องตัวสูง ซึ่งถ้าหากบุคลากรขาดความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ไม่ปฏิบัติตามระเบียบหรือไม่ปฏิบัติตามแผนที่วางไว้อย่างเคร่งครัดจะทำให้เกิดปัญหาและมีผลกระทบต่อการบริหารทั้งหมด การบริหารงานธุรการส่งผลกระทบต่อการบริหารพัฒนางานด้านอื่น ๆ อย่างแน่นอน

ดังนั้น ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยใช้กรอบการศึกษาการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ การจัดทำหนังสือราชการ การรับ-การส่งหนังสือราชการ การเก็บ-การยืมหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในปัญหาการปฏิบัติงาน การบริหารงานธุรการ รวมถึงเป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารในแนวทางการวางแผนปรับปรุง แก้ปัญหาและพัฒนาระบบการปฏิบัติงานธุรการให้ถูกต้องตามหลักวิชาการต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ตามกรอบการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ การจัดทำหนังสือราชการ การรับ-การส่งหนังสือราชการ การเก็บ-การยืมหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ
2. เพื่อศึกษาความต้องการการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
4. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
5. เพื่อกำหนดข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

## สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษแตกต่างกัน
2. บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกันจะมีความต้องการการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษแตกต่างกัน

## วิธีการวิจัย

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ แลเชิงคุณภาพ โดยให้กลุ่มตัวอย่างได้ร่วมแสดงความคิดเห็น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยตรงวัตถุประสงค์ และนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการ พร้อมทั้งศึกษารายละเอียดการสร้างเครื่องมือ
2. กำหนดกรอบงานที่จะศึกษาในด้านทรัพยากร กระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการ วิเคราะห์ลักษณะข้อมูลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. ร่างเครื่องมือ ตามกรอบงานที่กำหนด โดยศึกษาวิธีการสร้างจากตำรา และศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. นำเครื่องมือ ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
5. จัดทำเครื่องมือ และ ฉบับสมบูรณ์ เพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป
6. หาคุณภาพของเครื่องมือ  
สำหรับหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับ ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่น 0.91 ซึ่งสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างได้  
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้  
ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ  
กลุ่มตัวอย่าง เป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ศรีสะเกษ จำนวน 138 คน ประกอบด้วย อาจารย์ จำนวน 80 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 58 คน ได้มาด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง เนื่องจากเป็นมหาวิทยาลัยที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน

## การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Gathering)

ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive sampling) ดังนี้

- (1) อาจารย์ จำนวน 80 คน
- (2) เจ้าหน้าที่ จำนวน 58 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการในระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2555 ถึงวันที่ 15 กรกฎาคม 2553 โดยการดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนของการวิจัยปฏิบัติการ (PAOR) โดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเครื่องมือ คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์

การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพของเครื่องมือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มีดังนี้

ประเภทแบบสอบถาม

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนข้อ 6 ข้อ ลักษณะของเครื่องมือ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

2. สภาพการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำนวนข้อ 31 ข้อ ลักษณะของเครื่องมือ เป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale)

3. ความต้องการการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำนวนข้อ 9 ข้อ ลักษณะของเครื่องมือ เป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale)

ประเภทแบบสัมภาษณ์

แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำนวนข้อ 4 ข้อ ลักษณะของเครื่องมือ เป็นแบบปลายเปิด (Open Ended)

การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการดังต่อไปนี้  
ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการ  
ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยได้ดำเนินการ  
การดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นเชิงปริมาณ เช่น  
สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จะทำการวิเคราะห์  
ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)  
ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง  
ปัจจุบัน ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง การเข้ารับการศึกษา  
ด้านงานสารบรรณ ความคิดเห็น ในการอธิบายลักษณะ  
ทั่วไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้โดยการแจกแจงความถี่  
(Frequency) เช่น ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
(S.D) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นเชิงคุณภาพ เช่น  
ข้อมูลปลายเปิด จะใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content  
Analysis)

**การวัดและการประเมิน**

การประเมินระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ  
แบบสอบถาม เกี่ยวกับ สภาพ ความต้องการการปฏิบัติงาน  
ธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

1. การกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ผู้วิจัยได้  
กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม ดังนี้  
ตอนที่ 2 สภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน  
ธุรการ  
มีการปฏิบัติระดับมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน  
มีการปฏิบัติระดับมาก กำหนดให้ 4 คะแนน  
มีการปฏิบัติระดับปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน  
มีการปฏิบัติระดับน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน  
มีการปฏิบัติระดับน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน  
ตอนที่ 3 ความต้องการการพัฒนาการปฏิบัติงาน  
ธุรการ  
มีความต้องการมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน  
มีความต้องการมาก กำหนดให้ 4 คะแนน  
มีความต้องการปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน  
มีความต้องการน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน  
มีความต้องการน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

**การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่า  
เฉลี่ย 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535: 100) ดังนี้  
ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด  
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับมาก  
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง  
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับน้อย  
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด  
2. แบบสัมภาษณ์ แนวทางการพัฒนาการ  
ปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดย  
การนำข้อมูลที่รวบรวมได้ใช้เทคนิคเชิงคุณภาพ (Qualita-  
tive Technique) โดยยึดหลักสามเส้า (Triangulation  
Technique) (ผ่องพรรณ ตรียมงคล และสุภาพ ฉัตรภา  
รณ์. 2543: 188-189) แล้วนำข้อมูลที่ได้มาจัดหมวดหมู่  
ตามกรอบการศึกษาค้นคว้า

3. ศึกษาและทำความเข้าใจข้อมูลที่รวบรวม  
ได้ทั้งหมด โดยการวิเคราะห์เนื้อหา และสรุปข้อมูลโดยวิธี  
พรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้มาวิเคราะห์ผล  
โดยอาศัยค่าทางสถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- สถิติเชิงพรรณนา
- ร้อยละ
- วิธีหาค่าร้อยละ หรือ เปอร์เซนต์ (%)

$$\text{ร้อยละ} = \frac{n \times 100}{N}$$

โดยที่ n แทน จำนวนที่ของข้อมูลในกรณีต่าง ๆ  
N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย  
ค่าเฉลี่ย โดยคำนวณจากสูตร

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

โดยที่  $\bar{x}$  แทน ค่าเฉลี่ย  
 $\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
 $N$  แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คำนวณจากสูตร

$$S = \sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{N}}$$

โดยที่  
 $S$  แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง  
 $X_i$  แทน ค่าของข้อมูลแต่ละตัว  
 $\bar{x}$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด  
 (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ.2538: 73-74)

### สถิติเชิงอนุมาน

การทดสอบสมมุติฐานในการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ และการเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ผู้วิจัยใช้การทดสอบ t-test แบบIndependent เป็นสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน ข้อมูลที่รวบรวมได้อยู่ในระดับ อัตรภาคหรือ อัตราร้อย ใช้สถิติการทดสอบค่า t มีชื่อเฉพาะว่า t-test for Independent Samples (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2549 : 86) โดยคำนวณจากสูตร

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{S_p^2 \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}, \quad df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

(งานวิจัย คณะศิลปศาสตร์. 2554: 13-14)

### 3. สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะสรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ดำเนินการวิจัยเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานธุรการ ศึกษาความต้องการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ศรีสะเกษ และเปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ ดังนี้

1. สภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1.1 ด้านการจัดทำหนังสือราชการ บุคลากร เห็นว่า มีสภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเห็นว่ามี การปฏิบัติงานเป็นรายข้อ 7 ข้อ อยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและรองลงมา 3 ลำดับ ดังนี้ ผู้ปฏิบัติงานธุรการเห็นความสำคัญของการมีทักษะในการจัดทำหนังสือราชการ รองลงมาที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การจัดทำโต้ตอบหนังสือราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ศรีสะเกษ ปฏิบัติได้ถูกต้อง, การศึกษาระเบียบงานสารบรรณเป็นแนวทางในการจัดทำหนังสือราชการและในการปฏิบัติงานท่านเป็นผู้จัดทำหนังสือราชการด้วยตนเอง และเห็นว่ามี การปฏิบัติงานธุรการที่มีค่าเฉลี่ยปานกลาง 1 ข้อ คือ หนังสือราชการที่ท่าน จัดทำผ่านการตรวจจากผู้บังคับบัญชาโดยไม่ต้องมีการแก้ไข

1.2 ด้านการรับ-ส่งหนังสือราชการ พบว่า บุคลากร เห็นว่า มีสภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับ-การส่งหนังสือราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเห็นว่ามี

การปฏิบัติงานเป็นรายชื่อ ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและรองลงมา 3 ลำดับ ดังนี้ การรับหนังสือราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษมีการลงรับในทะเบียนรับหนังสืออย่างถูกต้อง รองลงมา คือ ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานธุรการในแนวทางการรับ-ส่งหนังสือราชการ และการส่งหนังสือราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษมีการลงทะเบียนส่งหนังสืออย่างถูกต้อง

1.3 ด้านการเก็บ-ยืมหนังสือราชการ พบว่า บุคลากร เห็นว่า มีสภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเก็บ-การยืมหนังสือราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเห็นว่ามีการปฏิบัติงานเป็นรายชื่อ ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและรองลงมา 3 ลำดับ ดังนี้ การวางแผนในการจัดเก็บหนังสือและเอกสารราชการ รองลงมา คือ มีการจัดทำทะเบียนยืมหนังสือและเอกสารราชการ ไว้เป็นหมวดหมู่ และ หนังสือและเอกสารราชการที่จัดเก็บไว้ไม่เคยเกิดการสูญหาย

1.4 ด้านการทำลายหนังสือราชการ พบว่า บุคลากร เห็นว่า มีสภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการทำลายหนังสือราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเห็นว่ามีการปฏิบัติงานเป็นรายชื่อ ทุกข้ออยู่ในระดับมาก

2. ความต้องการการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ พบว่า บุคลากร มีความต้องการการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเห็นว่าความต้องการการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการ เป็นรายชื่อ ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและรองลงมา 3 ลำดับ ดังนี้ การวางระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการรับ-ส่งหนังสือราชการ รองลงมา คือ การวางระบบการจัดเก็บหนังสือราชการให้เป็นหมวดหมู่ และ การเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจและทักษะในการจัดทำหนังสือราชการ

3. บุคลากรมหาวิทยาลัยที่มีตำแหน่งต่างกัน เห็นว่ามีสภาพการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่แตกต่างกัน

4. บุคลากรมหาวิทยาลัยที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความต้องการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษอยู่ในระดับมากซึ่งไม่แตกต่างกัน

5. มหาวิทยาลัยควรมีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพงานธุรการทั้งด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายปฏิบัติงานธุรการ รวมทั้งอาจารย์ เช่น แผนการส่งเสริมให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ แผนการส่งเสริมให้มีอุปกรณ์ให้เพียงพอและสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และแผนการพัฒนางานองค์ความรู้การจัดการทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นปัจจุบันสำหรับใช้ในแนวทางการปฏิบัติงาน ตลอดจนแผนการจัดการด้านประสานงาน ให้การบริการและประชาสัมพันธ์ เรื่องที่มีความสำคัญต่อบุคลากรให้ทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ตามกรอบการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ การจัดทำหนังสือราชการ การรับ-การส่งหนังสือราชการ การเก็บ- การยืมหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. สภาพการปฏิบัติงานธุรการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

ด้านการจัดทำหนังสือราชการ พบว่า สภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการจัดทำหนังสือราชการอยู่ในระดับมาก ผู้ปฏิบัติงานธุรการเห็นความสำคัญของการมีทักษะ

ในการจัดทำหนังสือราชการ การจัดทำโต้ตอบหนังสือราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษปฏิบัติได้ถูกต้อง การศึกษาระเบียบงานสารบรรณเป็นแนวทางในการจัดทำหนังสือราชการและในการปฏิบัติงานเป็นผู้จัดทำหนังสือราชการด้วยตนเอง

ด้านการรับ-ส่งหนังสือราชการ พบว่าสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการรับ-ส่งหนังสือราชการอยู่ในระดับมาก การรับหนังสือราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มีการลงรับในทะเบียนรับหนังสืออย่างถูกต้อง รองลงมา คือ ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานธุรการในแนวทางการรับ-ส่งหนังสือราชการ และการส่งหนังสือ

ราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษมีการลงทะเบียนส่งหนังสืออย่างถูกต้อง

ด้านการเก็บ-ยืมหนังสือราชการ พบว่าสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเก็บ-ยืมหนังสือราชการอยู่ในระดับมาก การวางแผนในการจัดเก็บหนังสือและเอกสารราชการ รองลงมา คือ มีการจัดทำทะเบียนยืมหนังสือและเอกสารราชการไว้เป็นหมวดหมู่ และหนังสือและเอกสารราชการที่จัดเก็บไว้ไม่เคยเกิดการสูญหาย

ด้านการทำลายหนังสือราชการ พบว่าสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการทำลายหนังสือราชการอยู่ในระดับมาก มีแนวปฏิบัติขั้นตอนการทำลายหนังสือราชการ รองลงมา คือ การวางแผนในการทำลายหนังสือและเอกสารราชการ และ มีการสำรวจหนังสือที่ครบอายุการจัดเก็บ

ดังนั้น หากมีการบูรณาการการปฏิบัติงานธุรการอย่างมีระบบในงานทุกด้าน คำนึงถึงความสอดคล้อง จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชิชญพงศ์ อุ่นล่อ (2549 : บทคัดย่อ) ที่ได้ให้ ข้อเสนอแนะว่า ควรจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสารบรรณจัดการทำงานให้เป็นระบบ ปฏิบัติงานกับทุกคนอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งจะทำให้การบริหารงานธุรการและงานสารบรรณพัฒนาอย่างต่อเนื่อง กลยุทธ์ที่ควรนำมาพัฒนางานธุรการ คือ การประชุมเชิงปฏิบัติงาน การศึกษาดูงาน และให้คำปรึกษาในกระบวนการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิชัย ท้ามาน (2546 : 77-85) ที่ได้ศึกษาการปรับปรุง

การปฏิบัติงานสารบรรณสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า หลังจากการดำเนินการปรับปรุงงานสารบรรณ โดยการจัดประชุมสัมมนา การศึกษาดูงาน การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการนิเทศติดตามผลการปฏิบัติงาน

2. ความต้องการการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ พบว่า ความต้องการการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษอยู่ในระดับมาก การวางระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการรับ-ส่งหนังสือราชการ การวางระบบการจัด

เก็บหนังสือราชการให้เป็นหมวดหมู่ และการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจและทักษะในการจัดทำหนังสือราชการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เตือนใจ ดลประสิทธิ์ (2540 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัญหาการบริหารงานธุรการ ปรากฏว่าบุคลากรในฝ่ายธุรการ ขาดการอบรมความรู้เรื่องการจัดวางแผน ขาดงบประมาณวัสดุและอุปกรณ์ในการจัดและปรับปรุงห้องธุรการ และการบริหารพัสดุ บุคลากรในฝ่ายรับผิดชอบงานอื่นๆ อีกมาก ปัญหาการรับ-จ่ายหนังสือราชการล่าช้า ขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจ และ พละ ฐูปแพ (2548 : 80) พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจาก การปฏิรูปการศึกษามีความมุ่งหมายที่จะจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เป็นคนดี มีความสามารถและมีความสุข การดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพจำเป็นที่จะต้องมีการกระจายอำนาจและให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และเป็นไปตามหลักการของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งให้มีการจัดระบบโครงสร้างและกระบวนการจัดการศึกษาของไทย มีเอกภาพเชิงนโยบาย และมีความหลากหลาย ในทางปฏิบัติ มีการกระจายอำนาจไปสู่เขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาตามมาตราที่ 39 กำหนดให้กระทรวงกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไป

3. แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ได้ข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ ได้แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการ ดังนี้ บุคลากรควรได้รับการส่งเสริมและพัฒนาคำความรู้ด้านการจัดทำหนังสือราชการอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยควรให้การสนับสนุน และให้ความสำคัญกับงานการจัดทำหนังสือราชการอย่างแท้จริง ควรติดตามเร่งรัด การโต้ตอบหนังสือราชการให้ทันตามกำหนดเวลา ผู้ปฏิบัติงานต้องลงรับหนังสือให้ตรงเวลา และ ทำเอกสารแจกบุคลากรทุกคน เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรอื่น ๆ ปฏิบัติตามระเบียบของมหาวิทยาลัย ต้องส่งหนังสือราชการ



ให้ตรงเวลา ตรวจสอบผู้รับให้ถูกต้อง หากไม่มีผู้ได้รับแทน ต้องการหาทางอื่นที่จะให้ผู้รับได้รับข้อมูลให้เร็วที่สุด เช่น การโทรศัพท์ การส่ง e-mail ต้องจัดเก็บให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อง่ายต่อการค้นหา อาจจะมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ ในการจัดเก็บ การยืมหนังสือราชการ ต้องเสนอขออนุมัติ จากผู้บังคับบัญชาก่อนทุกครั้ง และผู้ที่มีสิทธิ์ยืมหนังสือได้ ต้องผ่านการได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง ต้องจัดทำทะเบียนในการยืม กำหนดเวลาส่งให้ชัดเจน แล้วต้องติดตามขอคืนเมื่อครบกำหนด กำหนดขั้นตอนการในทำลายหนังสือราชการให้ชัดเจน มหาวิทยาลัยควรมีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพงานธุรการ ควรมีอุปกรณ์ให้เพียงพอและสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นปัจจุบันสำหรับใช้ในแนวทางการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุดม พันโนลิต (2546: 80-85) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการบริหารงาน วิทยาลัย อ่างศิลา อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า การใช้กลยุทธ์ การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การนิเทศภายในนั้น เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณค่อนข้างน้อย โดยเฉพาะเกี่ยวกับการรับ-ส่งหนังสือ การโต้ตอบหนังสือ การรักษา การทำลายหนังสือ การให้บริการเกี่ยวกับงานสารบรรณ ดำเนินการได้ไม่ทันตามกำหนด ไม่เป็นปัจจุบัน การให้บริการเป็นไปอย่างล่าช้าไม่มีความคล่องตัว ภายหลังจากที่ได้ดำเนินการพัฒนาระบบงานสารบรรณ โดยการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การนิเทศภายใน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามกรอบทั้ง 4 ด้าน ชัดเจนขึ้น เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องดำเนินการถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณทุกประการ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. มหาวิทยาลัยฯ ควรมีการวางแผนการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานและคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อยึดถือปฏิบัติเป็นแนวเดียวกัน

2. ควรมีการประชุมเชิงปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง และให้คำปรึกษาในกระบวนการทำงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นแนวเดียวกัน

### 4. เอกสารอ้างอิง

1. ชีษณุพงศ์ อุ่นล่อ. การพัฒนาการบริหารงานฝ่ายบริหารทั่วไปด้านการดำเนินงานธุรการโรงเรียนธวัชบุรี วิทยาคม อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.
2. ชูศรี วงศ์รัตน์. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. นนทบุรี: ไทเนรมิตกิจ อินเทอร์เน็ตโปรดักส์. 2550.
3. เตือนใจ ดลประสิทธิ์. สภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 10. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2540.
4. บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2535.
5. ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล และสุภาพ ฉัตรภรณ์. การออกแบบการวิจัย. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2534.
6. พลละ ฐูปแพ. การปฏิบัติงานธุรการภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2548.
7. ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น, 2538.
8. อภิชัย ทำมาน. การปรับปรุงการปฏิบัติงานสารบรรณ สำนักงานการประถมศึกษา อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2546.
9. อุดม พันโนลิต. การพัฒนาระบบงานสารบรรณโรงเรียน อ่างศิลา อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม.มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2546.