

**แนวทางการพัฒนาระบบงานธุรการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร:
กรณีศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**
**Guidelines for developing administrative systems to increase organizational
efficiency: A case study of the Faculty of Political Science and Public
Administration, Maha Sarakham Rajabhat University**

ศรินภา ทุงจันทร์¹
Surinapa Thungjun¹

¹คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม Faculty of Political Science and Public
Administration, Maha Sarakham Rajabhat University, Thailand

* Corresponding Author's E-mail: pookky.26ppp@gmail.com*¹

Received: November 28, 2023

Revised: February 25, 2024

Accepted: February 28, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2) ศึกษาความต้องการในการพัฒนางานธุรการคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามให้มีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรและนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 294 คน ผู้วิจัยพบผลที่สำคัญดังนี้ 1) ปัญหาการพัฒนาระบบงานธุรการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการศึกษาดูงาน ด้านการส่งเสริมด้านวิชาการ ด้านการศึกษาต่อ ด้านการปฐมนิเทศ และด้านการฝึกอบรม ตามลำดับ 2) ความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านงานธุรการ เรียงลำดับความต้องการจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการบริหารงานธุรการ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการ ด้านระบบเอกสาร และด้านการวางแผนงานธุรการ ตามลำดับ และ 4) แนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุน ได้แก่ ควรมีการจัดอบรม การสัมมนาในการให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง และพัฒนาหลักสูตรให้ตรงกับการปฏิบัติงานในแต่ละส่วนให้ชัดเจน และพัฒนาหลักสูตรการอบรมให้ทันสมัย สนับสนุนกับบุคลากรที่ต้องการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มทักษะความชำนาญในการทำงานและควรมีการวางแผนการทำงาน มีการประเมินผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการติดตามงานอย่างมีระเบียบ มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยการให้คำชมเชย หรือการให้ผลตอบแทนกับบุคลากรที่ทำงานเก่ง

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา; ระบบงานธุรการ; ประสิทธิภาพการทำงาน



Abstract

The purposes of this research article are to: 1) study the problems in developing the potential of support personnel of Maha Sarakham Rajabhat University 2) Study the needs for developing administrative work in order to develop an administrative work system that is effective in working at faculty of Political Science and Public Administration Maha Sarakham Rajabhat University. The sample group includes personnel and students of the Faculty of Political Science and Public Administration. At Maha Sarakham Rajabhat University, totaling 294 people, the researcher found important results as follows: 1) problems in developing administrative work systems. Overall, it is at a moderate level. Arrange the average values from highest to lowest, including educational and work visits. Academic promotion Continuing education Orientation and training, respectively. 2) The need to develop administrative work potential. Arranged in order of needs from highest to lowest, namely administrative management, followed by service, document system and administrative work planning, respectively, and 4) Guidelines for developing the potential of support personnel, including training, should be organized. Seminars to provide continuous knowledge, develop a curriculum to clearly match the operations in each section, and develop modern training courses Support personnel who want to learn To increase skills and expertise in work, you should have a work plan. There is regular performance evaluation. Work should be followed up in an orderly manner. There is motivation to work. by giving compliments or giving rewards to personnel who do good work.

Keywords: development guidelines; administrative system; work efficiency

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการบริหารงาน องค์กรหรือหน่วยงานใด ๆ ก็ตาม จะสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ ย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพและศักยภาพของบุคลากร ซึ่งหมายถึง บุคคลต้องมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และทัศนคติที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละคน การเลือกสรรบุคคลเข้าทำงานนั้น มีวัตถุประสงค์ที่จะได้คนดี มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับการทำงาน แต่เนื่องจากสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ตลอดจนมีการค้นพบวิทยาการ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ด้านการบริหารและด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง งานธุรการถือได้ว่าเป็นกลุ่มงานแรกในการขับเคลื่อนงาน ถือได้ว่าเป็นงานที่มีความสำคัญต่อการที่จะทำให้การดำเนินงาน



ทุกด้านบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้มีแนวทางปฏิบัติ คือ ศึกษาสภาพงานธุรการของสถานศึกษาและระเบียบกฎหมาย แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องงานแผนออกแบงานธุรการ ลดขั้นตอนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยอาจนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานให้เหมาะสมจัดบุคลากรรับผิดชอบ และพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานธุรการ และระบบที่กำหนดไว้ ดำเนินการงานธุรการตามระบบที่กำหนดไว้โดยยึดหลักความถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดและคุ้มค่า ติดตามประเมินผลและปรับปรุงงานธุรการให้มีประสิทธิภาพ (รัตนา เนื่องแก้ว, 2557, น. 207)

นอกจากนี้การบริหารงานธุรการหรืองานสารบัญยังเป็นหน่วยงานสำคัญในการบริหารสำนักงาน งานจัดเตรียมเอกสาร จัดบันทึกรายงานการประชุม และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องงานธุรการจึงเป็นงานที่ช่วยประสานและอำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพและถูกต้อง ปกติหน่วยงานราชการส่วนใหญ่จะมีงานธุรการ เพื่อทำหน้าที่บริการและอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเอกสารทั้งภายในและภายนอกของหน่วยงาน เช่น การทำทะเบียนรับเข้า ร่าง พิมพ์ นำเสนอเพื่อลงนาม บันทึกเอกสารส่งออกลงในสมุดทะเบียน และจัดเก็บเอกสารไว้เป็นหลักฐานอ้างอิงในอนาคต พร้อมทั้งติดตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้งานธุรการยังเกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดหา บำรุงรักษาพัสดุรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ ด้วยงานธุรการของหน่วยงานทุกแห่งจึงเป็นงานสนับสนุน ในด้านการบริหารแก่ทุกฝ่ายในสำนักงาน โดยทำหน้าที่ในการจัดเตรียมข้อมูลและเอกสาร อำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ หรือเป็นศูนย์กลางในการประสาน งานเพื่อสื่อสารข้อมูลไปยังฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งถ้าขาดหน่วยงานธุรการแล้วองค์การจะขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, น. 241)

หน่วยงานธุรการนอกจากจะต้องปฏิบัติงานธุรการ งานสารบรรณตามบทบาทดังที่กล่าวมานั้น ทำให้งานธุรการ แต่หน่วยงานต้องปฏิบัติการในส่วนที่เกี่ยวข้องเพิ่มมากขึ้น และประสบกับปัญหาในการทำจนมากขึ้น ดังนี้ คือ ปัญหาในการจัดการเกี่ยวข้องกับเอกสารซึ่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบ ค้นหาหนังสือยาก การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภายนอกและหน่วยงานภายในทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร ขาดความคล่องตัว ทำให้งานไม่สามารถดำเนินการได้ทันเวลา ประกอบกับขณะนี้มหาวิทยาลัยฯ แลหน่วยงานภายนอกได้ส่งหนังสือต่าง ๆ ผ่านทางระบบ E-document ของหน่วยงาน และระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ธุรการต้องเปิดเช็คหนังสือทุกวัน บางครั้งระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้องหรือล่าช้าก็จะทำให้หน่วยงานได้รับล่าช้า นอกจากนี้ งานบางอย่างผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้และเข้าใจในงาน โดยเฉพาะระเบียบ ข้อกฎหมาย และงานที่ได้รับจากหน่วยงานอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ จำเป็นต้องอาศัย กฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ของทางราชการเป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเป็นผู้มีทักษะความรู้ ประสบการณ์มีความเข้าใจในระบบงาน นอกจากนี้ ยังต้องเป็นผู้มีคุณธรรม มีคุณสมบัติในการปฏิบัติงานที่ดี จึงจะช่วยให้งานธุรการดำเนินการ ไปด้วยความเรียบร้อย แต่หาก



งานดำเนินไปด้วยความไม่เรียบร้อย เกิดข้อบกพร่องและผิดพลาดที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่องานของหน่วยงานเป็นอย่างมากดังนั้น หากปล่อยให้สภาพการปฏิบัติงานมีข้อบกพร่องจะส่งผลเสียต่อองค์กร ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ควรปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ เพราะหากงานธุรการเกิดการผิดพลาด บกพร่องแล้วจะอาจส่งผลให้องค์กรล้มเหลว ไม่บรรลุเป้าหมายขาดความเชื่อถือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้รับบริการ นักศึกษาผู้มารับบริการจากมหาวิทยาลัย ด้วยเหตุนี้เองผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา “แนวทางการ พัฒนาระบบงานธุรการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร : กรณีศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม” ซึ่งผลจากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการ ปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสนองตอบกับความต้องการของผู้บริหาร บุคลากร นักศึกษา และประชาชนที่มารับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) ศึกษาสภาพปัญหาในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- 2) ศึกษาความต้องการในการพัฒนางานธุรการคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามให้มีประสิทธิภาพ

การทบทวนวรรณกรรม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น มักจะพูดถึงผลการปฏิบัติงานซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเดียวกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ เมื่อผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือได้ว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ซึ่งได้มีหลายท่านได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพเป็นผลผลิตภาพและประสิทธิภาพของงาน โดย ประสิทธิภาพการทำงานเป็นสิ่งที่สามารถวัดได้ในหลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ในการนำไปพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในด้านกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่มีมาตรฐาน มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีการใช้เทคนิคที่สะดวกง่ายขึ้นและดีกว่าเดิม
2. ประสิทธิภาพในด้านผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเป็นประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและการให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้า

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2543, น. 77) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การสร้าง ผลงานหรือผลสำเร็จออกมาโดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือ สามารถผลิตของได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม โดยที่ต้นทุนไม่เพิ่ม หรือสามารถผลิตของทุกอย่างได้มากเหมือนเดิม แต่มีการใช้ต้นทุนน้อยกว่าเดิม



สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ คือ การวัดระดับผลการ
ทำงานขององค์กรนั้นว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพของงานจะดีมากน้อยเพียงใด ใช้เงิน ใช้
เวลา และใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวม ความมีประสิทธิภาพ
จึง หมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัคร สมาน สามัคคี มีสันติภาพและ
ความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547, น. 10) ได้ให้แนวคิดที่ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง
ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ ใช้วิธีการให้เกิดการจัดการทรัพยากรที่
สิ้นเปลืองให้น้อยที่สุด โดยมีเป้าหมายคือประสิทธิผลหรือให้บรรลุเป้าหมาย ที่กำหนดไว้สูงสุด

สรุปได้ว่า “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน” มีปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพนั้นอาจเกิด จากปัจจัย
ส่วนบุคคล หรือที่เรียกว่าปัจจัยภายใน อาทิ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความถนัด ประสบการณ์ พฤติกรรม
ส่วนบุคคล และปัจจัยภายนอกขึ้นกับ องค์กร โครงสร้าง วัฒนธรรม องค์กร เหตุการณ์ สถานการณ์ เพื่อน
ร่วมงาน ค่าจ้างค่าตอบแทน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ อาจเป็นตัวกำหนดให้ผลการปฏิบัติงาน

สำหรับแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้น มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษา
และสรุปเป็นปัจจัยต่าง ๆ ที่น่าสนใจ ประกอบด้วย

เสนาะ ตีเยาว์ (2534, น. 251) กล่าวว่า ลักษณะงานที่มีความหมายทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึง
พอใจ ภาคภูมิใจ ซึ่งต่างกับแนวคิดของ ธวัชชัย เมฆกระจ่าย (2547) ซึ่งได้กล่าวว่า ลักษณะงานที่รับผิดชอบ
เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน และความรับผิดชอบในการบังคับบัญชาของงานโครงการหนึ่ง
หรือได้รับมอบหมายงานว่ามีหน้าที่ความรับผิดชอบอะไรบ้างหน้าที่หลัก หน้าที่รองและความสัมพันธ์กับสาย
งานอื่น ๆ ภายใต้มาตรฐานการปฏิบัติงานที่พนักงานจะต้องปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จตามหน้าที่และความ
รับผิดชอบ โดยการประเมินคุณลักษณะการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 6 ประการ ได้แก่

1. การวางแผนและการจัดระบบงาน (ความมีวิสัยทัศน์ความสามารถในการคาดการณ์กำหนด
เป้าหมายและวิธีปฏิบัติงานให้เหมาะสม)
2. ความรับผิดชอบ (การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยเต็มใจมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จลุล่วง
และยอมรับผลที่เกิดจากการทำงาน)
3. ความสามารถในการปฏิบัติงาน (ความรอบรู้ในงาน เข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้อง
สามารถคิด วิเคราะห์ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน)
4. ความอดุสาหะ (ความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหา)
5. การรักษาวินัย (การปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนและประพฤตินั้นเป็นตัวอย่างที่ดีเคารพ
กฎระเบียบต่าง ๆ)
6. การปฏิบัติตนเหมาะสมกับหน้าที่ (การปฏิบัติตนอยู่ในกรอบจรรยาบรรณและค่านิยมของ
หน่วยงาน)



ปิติ วัลยะเพ็ชร์ (2548, น. 19 - 20) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ แฮมเมอร์และแชมพี ที่ได้เสนอปัจจัย 8 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้ คือ 1) หลักการขั้นพื้นฐาน 2) การเปลี่ยนแปลงที่ถอนรากถอนโคน 3) การเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่ยิ่งใหญ่ 4) เน้นกระบวนการ 5) ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ 6) นำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานมาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ 7) สายการบังคับบัญชาขององค์กรสั้นลง ในรูปแบบของการจัดองค์กรแนวราบ และ 8) การให้ความเชื่อถือ และให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ

สมยศ นาวิการ (2549, น. 5) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ แม็ค คินซี (McKinsey) ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ 1) กลยุทธ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งภายในการปฏิบัติงานในองค์กร โอกาส และอุปสรรคภายนอก 2) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน 3) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย 4) แบบการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร 5) บุคลากรผู้ร่วมองค์กร 6) ความสามารถ 7) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550, น. 21-24) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดยปัจจัย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้
 - 1.1 ลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์
 - 1.2 ลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์
 - 1.3 ลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทักษะคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย
2. ระดับความพยายามในการทำงาน จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจ ในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการแรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีความแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงาน มากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ
3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงานสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การได้รับการศึกษามาในด้านความรู้ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้ คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ



สรุปได้ว่า นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงแนวคิดของประสิทธิภาพในการทำงานไว้หลายประการ โดยเน้นเรื่องการปฏิบัติงาน คือ เมื่อผลการปฏิบัติงานดี แสดงว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง และถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็ต่ำ

สุภาพร หาชัยภูมิ (2562) ทำการศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงาน คณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการ พบว่า จุดเด่น เจ้าหน้าที่มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และสามารถให้บริการอย่างเต็มที่ และจุดที่ควรปรับปรุง คือ การแสดงป้ายจุดให้บริการต่าง ๆ และแบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับการให้บริการแก่นักศึกษา

สดใส เลิศเดช (2562) การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์และ 2) เพื่อพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น มีกลุ่มให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยใช้แบบสอบถาม และการสนทนากลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า ระดับสภาพปัญหาด้านการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไป คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ระดับค่าเฉลี่ย คือ 2.60 ระดับค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.65 และระดับสภาพปัญหา คือ ปานกลาง และการพัฒนาเล่มคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มพูดคุยเกี่ยวกับประเด็นการปรับปรุง แก้ไขเล่มคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยประเด็นจะเกี่ยวข้องกับการพิมพ์ผิด ข้อความสลับซับซ้อน รูปแบบของเล่มคู่มือยังไม่สมบูรณ์จึงต้องมีการปรับแก้ในรายละเอียดหลายอย่างในเล่มคู่มือ

กรรณิการ์ สายแวว (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยสารบรรณ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานด้านสารบรรณ เกิดจากมีผู้ใช้เอกสารหลายคน ทำให้เอกสารมีการเคลื่อนย้ายและไม่จัดเก็บไว้ที่เดิมทำให้ไม่สามารถค้นหาเอกสารเจอหรือต้องใช้เวลาในการค้นหาเป็นเวลานาน การได้รับเอกสารล่าช้า เพราะมีเอกสารจำนวนมาก มีข้อผิดพลาดในการพิมพ์เอกสารและรูปแบบไม่ถูกต้อง เอกสารหาย เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ในเรื่อง E-document ระบบปฏิบัติงานไม่ทันสมัย หนังสือหายระหว่างทาง การส่งเอกสารผิดหน่วยงาน สั้นเปลืองทรัพยากรในการทำสำเนาเอกสารซ้ำ เนื่องจากผู้รับไม่มีการจัดเก็บเอกสารที่ดี เอกสารได้รับซ้ำทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ทัน



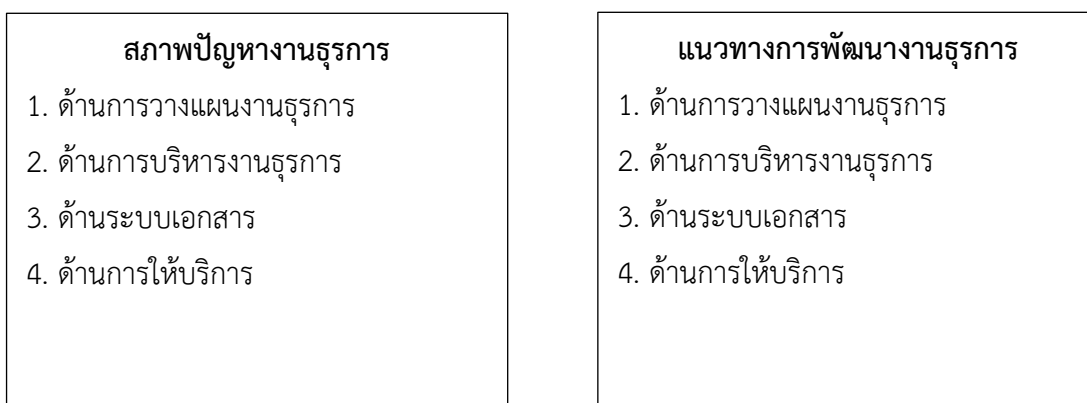
ตามเวลาที่กำหนด บุคลากรไม่เพียงพอ จัดเก็บเอกสารไม่ถูกต้อง ไม่มีโปรแกรมในการจัดเก็บเอกสารที่สามารถค้นหาได้ง่าย

สกุณา รัตนประภา (2556) ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการ : กรณีศึกษาสำนักงานเทศบาลตำบลนิคมสร้างตนเองลำโดมน้อย อำเภอสิรินคร จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการบริหารงานสำนักงานเทศบาลตำบลนิคมสร้างตนเองลำโดมน้อยมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานธุรการ ด้านระบบเอกสารและ ด้านการให้บริการ สำหรับปัญหางานธุรการสำนักงานเทศบาลตำบลนิคมสร้างตนเองลำโดมน้อยประกอบด้วย ปัญหาด้านการ บริหารงานธุรการ ปัญหาด้านระบบเอกสาร และปัญหาด้านการให้บริการ 2) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการของสำนักงานเทศบาลตำบลนิคมสร้างตนเองลำโดมน้อย ได้แนวทางการดำเนินการดังนี้ 2.1) ด้านการบริหารงานธุรการ ประกอบด้วย 1) การนำแนวคิดหรือกิจกรรม 5 ส. มาใช้ในสำนักงาน/การบริหารงานธุรการอย่างต่อเนื่อง และให้เกิดความยั่งยืน 2) การจัดสรรงบประมาณ มาสนับสนุนการบริหารงานธุรการอย่างเพียงพอ/เหมาะสม เพื่อให้เกิดการพัฒนาในล้าบบุคลากร วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี และ 3) การจัดทำคู่มือหรือขั้นตอนการดำเนินงานในด้านธุรการ ที่ชัดเจน เพื่อเผยแพร่และง่ายต่อการสืบค้นให้กับบุคลากรในสำนักงานทราบ 2.2) ด้านระบบเอกสาร ประกอบด้วย 1) การจัดวางระบบคัดแยกหนังสือก่อนและหลังการดำเนินงานที่สิ้นสุด ขั้นตอนอย่างชัดเจน และมีระบบการตรวจสอบติดตาม 2) การวางระบบการนำเอกสารธุรการที่มีการส่งออกไปปฏิบัติให้มีความต่อเนื่องและติดตามได้ และ 3) การมีระบบสารบรรณกลางที่ควบคุมเก็บสำเนาเอกสารธุรการ เพื่อให้เป็นคลังเอกสารสำเนาที่สามารถสืบค้น/ค้นหาได้ในกรณีเกิดปัญหา 2.3) ด้านการให้บริการประกอบด้วย 1) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยใช้ผลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมาจัดทำแผนงาน การดำเนินงานของสำนักงานอย่างต่อเนื่อง 2) การปลูกจิตสำนึกในด้านบริการ โดยใช้วิธีการที่หลากหลายและสอดคล้องหรือเหมาะสมกับสำนักงาน และ 3) การบริหารจัดการข้อมูลเพื่อใช้ในการบริการและใช้ติดต่อสื่อสารให้เป็นปัจจุบันและครบถ้วน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบงานธุรการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร : กรณีศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1





ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบงานธุรการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร: กรณีศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ได้แก่ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและใช้บริการกับงานธุรการและงานสารบรรณ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 1,115 คน (คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, 2566) ส่วนกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและใช้บริการกับงานธุรการและงานสารบรรณ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 294 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยตนเอง โดยแบ่งระยะการเก็บข้อมูลเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เก็บข้อมูลสภาพปัญหาการพัฒนางานธุรการ ของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตอนที่ 2 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลความต้องการพัฒนาระบบงานธุรการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงานขององค์กร คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตอนที่ 3 ความต้องการแนวทางการพัฒนางานธุรการ จะวิเคราะห์มาจากคะแนนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากร

การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ และตอนที่ 2 วิเคราะห์ผลการสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการแนวทางการพัฒนาการพัฒนางานธุรการ จำนวน 294 คน โดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอน



ดังนี้ 1) ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ 2) บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงโปรแกรมสำเร็จรูป การวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานอย่างมีความสุขในแบบสอบถามตอนที่ 2 เกณฑ์ที่ใช้ในการให้คะแนน เป็นมาตรวัดแบบลิเคอร์ท (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2530 : 85) แบ่งค่าของคำตอบเป็น 5 ระดับ เรียงตามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการพัฒนาบุคลากรและระดับคะแนน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิธีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุน ปัญหาการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่ผ่านมา วิธีการพัฒนาที่บุคลากรสายสนับสนุนเห็นว่าเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยการหาความถี่ และร้อยละ และข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานธุรการ แนวทางการพัฒนางานธุรการ วิเคราะห์โดยการหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (62.93%) เพศชาย (37.07%) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (94.56%) ปริญญาโท (4.76%) และระดับปริญญาเอก (0.68%) เป็นบุคลากรประเภทบุคลากรสายวิชาการ (2.04%) รองลงมาบุคลากรสายสนับสนุน (3.04%) รองลงมา นักศึกษา (87.41%) และอื่น ๆ (7.14%)

2. ผลวิเคราะห์ปัญหาการพัฒนาระบบงานธุรการ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.14$) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการศึกษาดูงาน ($\bar{x}=3.33$) ด้านการส่งเสริมด้านวิชาการ ($\bar{x}=3.18$) ด้านการศึกษาต่อ ($\bar{x}=3.17$) ด้านการปฐมนิเทศ ($\bar{x}=3.15$) และด้านการฝึกอบรม ($\bar{x}=3.14$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนางานธุรการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ความต้องการพัฒนางานธุรการศักยภาพของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับความต้องการจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความต้องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรลำดับแรกคือ ด้านการบริหารงานธุรการ ($\bar{x}=3.05$) รองลงมา ด้านการให้บริการ ($\bar{x}=3.05$) รองลงมาด้านระบบเอกสาร ($\bar{x}=3.03$) และ ด้านการวางแผนงานธุรการ ($\bar{x}=3.00$) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนางานธุรการ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ได้แก่ ควรสนับสนุนงบประมาณในการฝึกอบรม หรือจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเจ้าพนักงานธุรการอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้งบประมาณของทางราชการ คณะควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้กับงานธุรการในทุกด้าน เพื่อความรวดเร็ว และถูกต้องในการปฏิบัติงาน และมหาวิทยาลัยควรจัดสรรงบประมาณเพื่อการฝึกอบรมบุคลากรภายในให้เหมาะสมและมากกว่าเดิมเพื่อพัฒนา



ทักษะการทำงานให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป รวมถึงการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดการใช้เอกสารโดยเปลี่ยนมาเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบประเด็นที่สำคัญในแต่ละด้าน ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ด้านการวางแผนงานธุรการ พบว่า ความต้องการพัฒนาระบบงานธุรการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ด้านการวางแผนงานธุรการ โดยรวม ($\bar{x}=3.00$) ควรมีการจัดทำแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ และรับบริการเข้าใจตรงกัน และควรมีการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการ เช่น เครื่องปริ้นเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร หมึก ปากกา และอื่นๆ ให้เพียงพอ ทั้งนี้อาจเพราะว่าหน่วยงานยังไม่มีมีการจัดทำแนวปฏิบัติร่วมกันที่ชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการไม่ทราบแนวทางปฏิบัติหรือการประสานงาน รวมถึงงบประมาณไม่เพียงพอในการจัดหาเครื่องอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับแนวคิดของ อุไร บันเทิงสุข (2553 : 91) ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการปรับระบบงานสารบรรณองค์การบริหารส่วนตำบลโปแตง อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการปรับระบบงานธุรการและการเงินด้านงานสารบรรณ โดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง คือ มีความต้องการปรับระบบความรวดเร็วในการจัดเก็บเอกสารการฝึกอบรมเพิ่มประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ด้านงานสารบรรณ และการจัดทำแบบฟอร์มเอกสารการรายงานไว้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และอันดับสุดท้ายคือการทำแผนกำหนดเวลาการปฏิบัติงานและการส่งงานเพื่อให้มีความรวดเร็ว

2. ด้านการบริหารงานธุรการ พบว่า ความต้องการพัฒนาระบบงานธุรการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ด้านการบริหารงานธุรการ โดยรวม ($\bar{x}=3.05$) ควรมีการจัดทำโครงสร้างการจัดองค์กร การปฏิบัติงานธุรการไว้อย่างชัดเจน ควรจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานและแนวปฏิบัติต่างๆ ให้ผู้รับบริการได้ทราบ และควรมีการจัดทำเอกสารคู่มือ ระเบียบแนวทางปฏิบัติต่างๆ ให้แก่บุคลากรได้ศึกษาค้นคว้า ทั้งนี้อาจเพราะว่า หน่วยงานยังไม่มีมีการทำแผนผังติดไว้ที่บอร์ดเพื่อให้รับทราบและแนวปฏิบัติร่วมกัน ทำให้การปฏิบัติงานไม่ชัดเจน สอดคล้องกับแนวคิดของ สุกุมาร รัตนประภา (2556) ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการ : กรณีศึกษาสำนักงานเทศบาลตำบลนิคมสร้างตนเองลำโดมน้อย อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการของสำนักงานเทศบาลตำบลนิคมสร้างตนเองลำโดมน้อย ด้านการบริหารงานธุรการ ประกอบด้วย 1) การนำแนวคิดหรือกิจกรรม 5 ส. มาใช้ในสำนักงาน/การบริหารงานธุรการอย่างต่อเนื่อง และ ให้เกิดความยั่งยืน 2) การจัดสรรงบประมาณมาสนับสนุนการบริหารงานธุรการอย่างเพียงพอ/เหมาะสมเพื่อให้เกิดการพัฒนาในด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี และ 3) การจัดทำคู่มือหรือขั้นตอนการดำเนินงานในด้านธุรการ ที่ชัดเจน เพื่อเผยแพร่และง่ายต่อการสืบค้นให้กับบุคลากรในสำนักงานทราบ



3. ด้านการให้บริการ พบว่า ความต้องการพัฒนาระบบงานธุรการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ด้านการให้บริการ โดยรวม ($\bar{x} = 3.05$) ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการที่รวดเร็ว ควรมีการติดตามงานและแจ้งผลให้ผู้รับบริการทราบเสมอว่าอยู่ที่ขั้นตอนใด และควรจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมืออำนวยความสะดวก เพื่อมาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องสแกน เครื่องปริ้นเตอร์ ทั้งนี้อาจเพราะว่า งบประมาณหน่วยงานไม่เพียงพอในการจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวกมากเพียงพอกับความต้องการใช้งาน สอดคล้องกับแนวคิดของสกูณรัตน์ประภา (2556) ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการ : กรณีศึกษาสำนักงานเทศบาลตำบลนิคมสร้างตนเองลำโดมน้อย อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการให้บริการประกอบด้วย 1) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยใช้ผลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมาจัดทำแผนงาน การดำเนินงานของสำนักงานอย่างต่อเนื่อง 2) การปลูกจิตสำนึกในด้านบริการ โดยใช้วิธีการที่หลากหลายและสอดคล้องหรือเหมาะสมกับสำนักงานและ 3) การบริหารจัดการข้อมูลเพื่อใช้ในการบริการและใช้ติดต่อสื่อสารให้เป็นปัจจุบันและครบถ้วน

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัย พบประเด็นที่นำไปสู่การพัฒนาหลายประการทั้งนี้ผู้วิจัยได้อาศัยฐานคิดจากการค้นพบในครั้งนี้นำเสนอแนวทางสำหรับการพัฒนางานธุรการ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ควรมีการจัดอบรม สัมมนาในการให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเจ้าพนักงานธุรการอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการ นำเทคโนโลยี สารสนเทศใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้กับงานธุรการในทุกด้าน เพื่อความรวดเร็ว และถูกต้องในการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการวิจัยในครั้งต่อไปควรทำการศึกษาศักยภาพในการทำงานของบุคลากร ในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยอาจเพิ่มเติมกรอบแนวคิดการวิจัยหลาย ๆ อย่าง เช่น ทศนคติเกี่ยวกับการบริหารงานของหัวหน้าฝ่าย หรือ ความคิดเห็นในการบริหารงาน

องค์ความรู้ใหม่

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบงานธุรการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร: กรณีศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งพบว่า การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรนั้น ควรเริ่มจากตัวบุคคลที่ต้องมีความกระตือรือร้น ในการเพิ่มองค์ความรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการเข้าร่วมการจัดอบรม สัมมนาในการให้ความรู้อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับสายงานที่ปฏิบัติ เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเจ้าพนักงานธุรการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สามารถนำเทคโนโลยี สารสนเทศใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้กับงานธุรการในทุกด้าน



รวมถึงองค์กรต้องมีการวางแผนการบริหารงานแต่ละในแต่ละหน้าที่ เพื่อให้มีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน โดยการเขียนแผนผังการปฏิบัติงานให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถประสานงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

สรุป

ผลการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบงานธุรการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร : กรณีศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ปัญหาการพัฒนา ระบบงานธุรการ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง และความต้องการพัฒนางานธุรการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ความต้องการพัฒนางานธุรการศักยภาพของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสน ศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาศักยภาพ ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ควรมีการจัดอบรม สัมมนาในการให้ความรู้ อย่าง ต่อเนื่อง และมีหลักสูตรให้ตรงกับการปฏิบัติงานในแต่ละส่วนให้ชัดเจน และพัฒนาหลักสูตรการอบรมให้ ทันสมัย สนับสนุนกับบุคลากรที่ต้องการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มทักษะความชำนาญในการทำงานและควรมีการวาง แผนการทำงาน มีการประเมินผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการติดตามงานอย่างมีระเบียบ มีการสร้าง แรงจูงใจในการทำงาน โดยการให้คำชมเชย หรือการให้ผลตอบแทนกับบุคลากรที่ทำงานเก่ง

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ สายแวว. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านสารบรรณ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2543). การบริหารการพัฒนา : ความหมาย เนื้อหา แนวทาง และปัญหา. กรุงเทพฯ: อักษรไทย.
- ทิพาดี เมฆสุวรรณ. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. สำนักงาน ก.พ.
- ปิติ วัลยะเพ็ชร. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือน ทหารเรือ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัตนา เนื่องแก้ว. (2557). การพัฒนาระบบธุรการสถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: ธรรมศาสตร์เวชสาร, 14(2).
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เพียร์สันเอ็ดดูเคชันอินโดไชน่า.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, กิ่งพร ทองใบ, สมชาย หิรัญกิตติ และคณะ. (2541). นโยบายธุรกิจและการบริหารเชิง กลยุทธ์. กรุงเทพฯ: ธีระการพิมพ์และไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: บริษัท ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์จำกัด.



- สกุณา รัตนประภา. (2556). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการ : กรณีศึกษาสำนักงานเทศบาลตำบลนิคมสร้างตนเองลำโดมน้อย อำเภอลิขิตร์ จังหวัดอุบลราชธานี. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- สกุณา รัตนประภา. (2556). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการ : กรณีศึกษาสำนักงานเทศบาลตำบลนิคมสร้างตนเองลำโดมน้อย อำเภอลิขิตร์ จังหวัดอุบลราชธานี. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- สดใส เลิศเดช. (2562). การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- สมยศ นาวิการ. (2549). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). เพื่อชีวิตที่ดี. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.
- สุภาพร หาชัยภูมิ. (2562). ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคมบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2534). การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุไร บันเทิงสุข. (2553). ศึกษาปัญหาและความต้องการปรับระบบงานสารบรรณองค์การบริหารส่วนตำบลปอแดง อำเภอนบพ จังหวัดขอนแก่น. ขอนแก่น: องค์การบริหารส่วนตำบลปอแดง.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper & Row.

