แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของงานธุรการ วิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรี

Development of Effective Administrative Work: a Case Study Office of Kanchanaburi Buddhist College

นฤมล ตีระพัฒนเกียรติ[1] สุรชัย วงษ์ชาลี[2] วราภรณ์ ภาคภูมิ[3]
นิตยา อินธิเสน[4] ไพบูลย์ จันทราภิรมย์[5]
พระสมุห์เขมวัฒน์ อจฺจุทโร[6] ศิริรัตน์ กองรัตน์[7]
นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยปทุมธานี[1-7]
Naruemon Teerapattanakiat[1] Surachai Wongcharlee[2]
Waraporn Pakpoom[3] Nittaya Intisan[4] Paiboon jantrapirom[5]
Phrasamu Khemmawat Atjataro [6] Sirirat kongrath [7]
Student of Faculty of Business Administration and
Accounting Lecturer Pathumthani University[1-7]

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของงานธุรการ วิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการบริหารงานธุรการของวิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรีในด้านการบริหารงานธุรการ และด้านปัญหาในการปฏิบัติงานธุรการ 2) ศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานงานธุรการของวิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

คำสำคัญ : การพัฒนาประสิทธิภาพ, งานธุรการ, วิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรี

Abstract

The research study on the development of effective administrative work: a case study office of Kanchanaburi Buddhist College. The objectives were to 1) study the condition of administrative administration of Kanchanaburi Buddhist College in the field of administrative administration and problems in administrative work; 2) to study and find ways to improve the efficiency of administrative administration of Kanchanaburi Buddhist College. This study was mixed method research conducted with a total of 20 sample representatives. Survey

questionnaires given to the samples were employed for data collection. Additionally, Statistics such as frequency, percentage, average, and Standard Deviation (SD) were applied for data analysis

Keywords : Development of Effective, Administrative Work, Kanchanaburi Buddhist College

1. บทนำ

การบริหารและการจัดการภายในหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงานนั้น งานธุรการมีความสำคัญอย่างยิ่งเป็นงานที่เกี่ยวกับหนังสือเอกสารเพื่อใช้เป็นหลักฐานทางราชการ ซึ่งมีกระบวนการเริ่มตั้งแต่มีการจัดทำหนังสือราชการ มีการส่งหนังสือราชการออกจากหน่วยงานและรับหนังสือราชการเข้ามาในหน่วยงาน มีการจัดเก็บหนังสือราชการตลอดจนการรักษาและยืมหนังสือราชการไปใช้งาน และสิ้นสุดด้วยการทำลายหนังสือราชการเมื่อถึงกำหนดเวลา โดยยึดตามระเบียบสำนักนายรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เป็นแนวในการปฏิบัติเพื่อเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงเวลา และมีประสิทธิภาพเพื่อประหยัดเวลาแรงงาน และค่าใช้จ่าย (อุดม พันโนลิต, 2547)

หน่วยธุรการนอกจากจะต้องปฏิบัติงานธุรการ งานสารบรรณตามบทบาทดังกล่าว และตามอำนาจหน้าที่รัฐธรรมนูญปี 2540 และระเบียบของวิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรี โดยวิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรี เป็นวิทยาลัยสงฆ์ที่ขึ้นตรงกับสังกัดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ซึ่งงานธุรการต้องปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องเพิ่มมากขึ้น และยังคงประสบปัญหาในการทำงานมากขึ้น ดังนี้ คือ ปัญหาในการจัดการเกี่ยวข้องกับเอกสารซึ่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบค้นหาหนังสือยาก การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภายนอกและหน่วยงานภายในทำได้ไม่ดีเท่าที่ควรขาดความคล่องตัว ทำให้งานไม่สามารถดำเนินการได้ทันเวลา ประกอบกับขณะนี้มีส่งหนังสือสั่งการต่าง ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ประจำที่ต้องเปิดเช็คหนังสือทุกวัน ซึ่งถ้าหากระบบอินเตอร์เน็ตไม่ขัดข้อง หรือล่าช้าก็จะทำได้รับหนังสือสั่งการนั้นอย่างรวดเร็ว แล้วพิมพ์เพื่อนำมาลงทะเบียนรับและจัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป นอกจากนี้งานบางอย่างผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้และเข้าใจในงานโดยเฉพาะ ระเบียบ ข้อกฎหมาย และโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจจากหน่วยงานอื่น ๆ การปฏิบัติงานธุรการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์จำเป็นต้องอาศัย กฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ของทางราชการเป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเป็นผู้มีทักษะความรู้ ประสบการณ์มีความเข้าใจในระบบงาน นอกจากนั้นยังต้องเป็นผู้มีคุณธรรม มีคุณสมบัติในการปฏิบัติงานที่ดี จึงจะช่วยให้งานธุรการดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย แต่หากงานดำเนินไปด้วยความไม่เรียบร้อย เกิดข้อบกพร่องและผิดพลาดที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่องานของหน่วยเป็นอย่างมาก

ดังนั้น หากปล่อยให้สภาพการปฏิบัติงานมีข้อบกพร่องจะส่งผลเสียหายต่อวิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรี ผู้บริหารและพนักงานทุกคน จึงควรตระหนักและสนใจให้ความเอาใจใส่ในการปรับปรุงและพัฒนา เพราะหาก

งานธุรการเกิดการผิดพลาดบกพร่องแล้วจะอาจส่งผลให้องค์กรล้มเหลว ไม่บรรลุเป้าหมายขาดความเชื่อถือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ด้วยเหตุนี้เองผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการ ซึ่งผลจากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานธุรการของวิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสนองตอบกับความต้องการของผู้บริหาร บุคลากรและนักศึกษาที่มารับบริการต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาสภาพการบริหารงานธุรการของวิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรี ในด้านการบริหารงานธุรการ และด้านปัญหาในการปฏิบัติงานธุรการ

2. ศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานงานธุรการของ วิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรี

3. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของงานธุรการ วิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา บทความ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

การบริหาร หมายถึงภารกิจของผู้ปฏิบัติงานคนใดคนหนึ่งหรือหลายคนที่เข้ามาทำหน้าที่ประสานให้การทำงานของผู้ปฏิบัติงานซึ่งฝ่ายต่าง ๆ ทำแล้วไม่อาจประสบผลสำเร็จจากการแยกกันทำให้สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ด้วยดี เป็นการใช้ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรการบริหารมาประกอบตามกระบวนการบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (มยุรี สงวนนาม, 2554) สรุปได้ว่าการบริหาร คือ ขั้นตอนวิธีการ หรือกระบวนการในการดำเนินงานอย่างหนึ่งอย่างใดที่มีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ชัดเจน อาศัยความร่วมมือของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปปฏิบัติงานร่วมกันและใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้

ตามหลักการบริหารของ ลูเธอร์ กูลิค (Luther GU lick) และลินคอลเออร์วิค (Lindale Ur wick) (สมพงศ์ เกษมสิน, 2541 : 9) กล่าวถึงกระบวนการที่สำคัญมีขั้นตอนที่สำคัญ 7 ประการ “POSDCORB Model” ซึ่งอธิบายตามความหมายได้ดังนี้ P = Planning หมายถึง การวางแผน ซึ่งจะต้องคำนึงถึงนโยบาย (Policy) ทั้งนี้เพื่อให้แผนงานที่กำหนดขึ้นไว้มีความสอดคล้องกันในการดำเนินงาน 0 = Organization หมายถึง การจัดส่วนราชการหรือองค์การ ซึ่งในการศึกษาบางแห่งก็พิจารณารวมไปกับการปฏิบัติงานหรือวิธีการจัดการ (Management) ด้วยเรื่องการจัดแบ่งส่วนงานนี้จะต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน S = Staffing หมายถึง การจัดหาบุคคลและเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่แบ่งไว้ D = Directing หมายถึง การศึกษาวิธีอำนวยการรวมทั้งการควบคุมงานและนิเทศงาน ตลอดจนศิลปะในการบริหารงาน CO = Coordinating หมายถึง ความร่วมมือประสานงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความ

เรียบร้อยและราบรื่น ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการที่จะช่วยให้การประสานงานดีขึ้นเพื่อช่วยแก้ปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน R = Reporting หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงาน ตลอดรวมถึงการประชาสัมพันธ์ (Public Relation) ที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนทราบด้วย ความสำคัญของรายงานนั้นอยู่ที่จะต้องอยู่บนรากฐานของความจริง B = Budgeting หมายถึง การงบประมาณ โดยศึกษาให้ทราบถึงระบบและกรรมวิธีในการบริหารเกี่ยวกับงบประมาณและการเงินตลอดจนการใช้วิธีการงบประมาณและแผนงานเป็นเครื่องมือในการควบคุมงานวิธีการบริหารงบประมาณ โดยทั่วไปมักมีวงจรที่คล้ายคลึงกันอย่างที่เรียกว่า “วงจรงบประมาณ” (Budget Cycle) ซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอน ทั้งนี้ ประการแรก คือการเตรียมการงบประมาณและการเสนอขออนุมัติ (Executive Preparation and Submission) ประการที่สอง คือการพิจารณาให้ความเห็นชอบของฝ่ายนิติบัญญัติ (Legislation Authority) ประการที่สาม คือการดำเนินการ (Executive) และประการสุดท้าย คือการตรวจสอบ (Audit)

ทรัพยากรในการบริหารจัดการองค์การนั้น เป็นปัจจัยในการบริหารจัดการประกอบด้วย 4 Ms หรือหลักบริหาร 4Ms คือ ด้านคน (Man) = การบริหารกำลังคนจะใช้คนอย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลกับงานให้มากที่สุด ด้านเงิน (Money) = การบริหารเงินจะจัดสรรเงินอย่างไรให้ใช้จ่ายต้นทุนน้อยที่สุดและให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Materials) = การบริหารวัสดุในการดำเนินงานว่าจะทำอย่างไรให้สิ้นเปลืองน้อยที่สุด หรือเกิดประโยชน์สูงสุด และด้านการจัดการ (Management) = การจัดการ คือ กระบวนการจัดการบริหารควบคุมเพื่อให้งานทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานธุรการ

งานธุรการ หรือเรียกอีกอย่างหนึ่ง คือ งานสำนักงาน หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ ของหน่วยงานนั้น ๆ ที่จำเป็นต้องปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ทั้งที่เป็นงานภายในหน่วยงานนั้นเอง และงานที่ต้องติดต่อกับบุคคล หรือหน่วยงานภายนอก การบำรุงรักษาเอกสาร การให้บริการ การติดต่อประสานงานระหว่าง หน่วยงานภายในและภายนอก การจัดการ การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เกิดผลคุ้มค่าและประหยัดที่สุด ปลอดภัยที่สุด เพื่อให้หน่วยงานสามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้ดี และมีประสิทธิภาพ ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างคล่องตัวยิ่งขึ้น (นิชชยา อินพิรุด, 2550) ดังนั้น งานธุรการจึงเป็นสายงานสนับสนุนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากหากการปฏิบัติงานสนับสนุนเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ทันต่อความต้องการของหน่วยงาน และมีผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร ก็จะเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

หลักการบริหารงานธุรการ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) งานสำนักงาน 2) งานรักษาความปลอดภัย 3) งานดูแลรักษายานพาหนะ 4) งานสารบรรณ 5) งานเลขานุการ แต่ละด้านประกอบด้วยสาระสำคัญๆ ดังนี้

(1) หลักความถูกต้อง ผู้บริหารงานธุรการต้องกระทำตามกฎหมาย และข้อบังคับที่กำหนด ทั้งนี้เพื่อการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน (2) หลักความพอใจ การบริหารงานธุรการต้องคำนึงถึงธรรมชาติของงานว่าเป็นการบริหารซึ่งผู้เกี่ยวข้องกับการทำงานนี้ จะต้องมีคุณสมบัติ 2 ประการ คือ หนึ่งการบริการด้วยท่าทางดี และสองบริการด้วยวาจาดี ซึ่งจะนำไปสู่ความถูกใจของผู้มารับบริการ (3) หลักประหยัด ผู้บริหารงานธุรการ จะต้องควบคุมดูแลจูงใจให้มีการใช้ทรัพยากรการบริหารที่เป็นเงินและวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับการบริหารงานธุรการอย่างประหยัด ในขณะที่มีทรัพยากรดังกล่าวอย่างจำกัด (4) หลักประโยชน์ การบริหารงานธุรการจำเป็นต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรที่เป็นเงินและวัสดุอุปกรณ์ การตัดสินใจจากทรัพยากรต้องมีข้อมูลให้พิจารณาว่าอะไรจำเป็นต้องจัดหามาใช้ก่อนและหลังการศึกษา ความจำเป็นและความต้องการที่เป็นปัจจุบันจึงควรกระทำด้วย (5) หลักเปิดเผยและไว้ใจได้ การบริหารงานธุรการจำเป็นต้องกระทำหลักฐาน รวมทั้งการบันทึกทุกอย่างไว้อย่างมีระบบถูกต้องตามแบบแผน และตามกฎหมายให้เป็นปัจจุบัน พร้อมพิสูจน์ได้และตรวจสอบได้ตลอดเวลา

บทบาทและหน้าที่ของงานธุรการ 1) ลักษณะงานโดยทั่วไป สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ ธรรมดา ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการรับส่ง ลงทะเบียนหนังสือ เก็บและค้นหาหนังสือ รวบรวมข้อมูล ร่าง โต้ตอบ บันทึก ย่อเรื่อง คัดสำเนา พิมพ์ ตรวจทานหนังสือ ดูแลรักษาและเบิกจ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ช่วยติดต่อและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง 1) หน้าที่และความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าหน่วยงานระดับแผนก ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณภาพของงานสูงมากหรือในฐานะผู้ช่วยหัวหน้าหน่วยงาน ซึ่งเป็นตำแหน่งที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณภาพของงานทะเบียนได้ระดับเดียวกัน รับผิดชอบงานธุรการและงานสารบรรณ โดยควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือปกครองผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาจำนวนพอสมควร และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

3.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน ความสามารถที่จะให้งานเกิดผลสำเร็จ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2531 : 14) มีการเปรียบเทียบการใช้ทรัพยากรที่ใช้ไป กับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แค่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2547 : 8) รวมถึงความสามารถในการดำเนินงานที่ทำให้บรรลุผลสำเร็จโดยวิถีทางที่ดีที่สุด เพื่อใช้ปัจจัยต่าง ๆ น้อยที่สุด ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุ และอื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด (ชาญ วิทย์ ยิกสังข์, 2545) การบริหารประสิทธิตามแนวคิดของ Peterson และ Plowman (ภัทรพร ตุลารักษ์, 2545) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Haring Emerson โดยได้ตัดทอนบางข้อลงและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ด้าน ดังนี้ 1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้

ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ 2) ปริมาณงาน (Quantity) ของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน 3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย 4) ค่าใช้จ่าย (costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

ดังนั้น การทำงานเพื่อให้บรรลุซึ่งประสิทธิภาพของงานหรือตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์การนั้น สิ่งที่ต้องคำนึงถึง คือ คุณภาพของงานตอบสนองความพึงพอใจของผู้ได้ใช้ประโยชน์ ความประหยัดคุ้มค่าต่อผลงานที่เกิดขึ้น ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมไม่ล่าช้า ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้นั้นจะต้องมีการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานสร้างความรู้ความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติงาน การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน ความยุติธรรมความเสมอภาคในการทำงาน ความน่าเชื่อถือ และการให้บำเหน็จรางวัล แก่ผู้ที่ทำงานได้ตามเป้าหมาย ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพ

การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน คือ การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์การเกิดความสุขในที่สุด ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การหรือการพัฒนาสังคม นอกจากนั้นการพัฒนาตนเองกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานยิ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดอีกด้วย กล่าวคือ ประการแรกก่อนที่คนจะเข้าสู่การทำงานในองค์การหนึ่งๆ นั้น บุคคลนั้นต้องมีความรู้ความสามารถมีคุณสมบัติตรงตามที่องค์การนั้นต้องการ ซึ่งบุคคลจะมีคุณสมบัติตามที่องค์การกำหนดนั้นก็จะต้องมีการพัฒนาตนเอง หรือได้รับการพัฒนาจากสถาบันต่างๆ จนมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่งาน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่สอง เมื่อบุคคลเข้าสู่งานแล้ว ก็เป็นหน้าที่ขององค์การที่จะต้องพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพ (ความสามารถ) ในการทำงานให้ดีที่สุด เพื่อประสิทธิผลขององค์การจึงกล่าวได้ว่า การพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การในที่สุดนั่นเอง (ไพบูลย์ ตั้งใจ, 2554)

3.5 แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพ

แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ ประกอบด้วยกิจกรรม 5 ส และการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

1) กิจกรรม 5ส. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2541 : 17) ให้ความหมายกิจกรรม 5ส. ไว้ว่าเป็นเทคนิคของการที่จะช่วยให้ส่วนราชการบรรลุเป้าหมายของการเพิ่มประสิทธิภาพ ด้วยการจัดระบบ ระเบียบ ขั้นตอนงาน สถานที่ทำงาน และพัฒนาทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานนั้น ๆ ให้มีภาวะผู้นำมุ่งการทำงานเป็นทีม มีระเบียบวินัย และมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน เป็น

กิจกรรมของการบริหารงานแบบมีส่วนรวม โดยสามารถวัดความสำเร็จของกิจกรรม 5 ส. ได้จากความสะอาด มีระบบ เป็นระเบียบ รวดเร็ว และมีความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน โดยต้องมีการทำจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิธีการทำงานที่เคยชิน จนเป็นนิสัย และผลตอบแทนเชิงคุณภาพที่มีคุณค่าสูงสุดก็คือ การพัฒนาคนในหน่วยงาน หรือการพัฒนาโดยยึดคนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพแบบยั่งยืน

2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ Pace and et al. (1991: 56-60) ให้ความหมายเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นการพัฒนาบุคคลในองค์กรโดยใช้กิจกรรมการพัฒนา การพัฒนาจะต้องครอบคลุมทั้งสองด้าน คือ ด้านบุคคลซึ่งจะต้องพัฒนาในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ และด้านองค์กร คือ นโยบายโครงสร้างและการจัดการเพื่อไปสู่คุณภาพและความสามารถในการผลิตที่สูงขึ้นและเกิดความพึงพอใจกับปฏิบัติงาน ผู้จัดการและสมาชิกในองค์กรมากขึ้น

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการดำเนินการให้พนักงานได้ประสบการณ์และเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งในอันที่จะนำมาปรับปรุงความสามารถในการทำงานและส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิดของ แนทเลอร์ มิได้หมายถึงเฉพาะการฝึกอบรมเท่านั้นยังหมายถึง การเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เกิดจากการจัดขึ้นในช่วงระยะเวลาที่กำหนดเฉพาะเจาะจงและได้รับการออกแบบที่จะนำไปสู่ความเป็นไปได้ของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ได้แบ่งกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ

กลุ่มที่หนึ่ง การศึกษา หมายถึง กิจกรรมที่มีความมุ่งหมายในการที่จะเสริมสร้างความรู้ ความชำนาญค่านิยม ทางศีลธรรมและความเข้าใจที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตอยู่เพื่อให้ผู้รับการศึกษาสามารถใช้ชีวิตอยู่และทำประโยชน์แก่สังคมได้

กลุ่มที่สอง การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ความรู้ และความชำนาญเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งอาจรวมทั้งการเตรียมให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพร้อมที่จะเลื่อนขึ้นไปดำรงตำแหน่งสูงขึ้นในงานที่มีลักษณะอย่างเดียวกันด้วย

กลุ่มที่สาม การพัฒนา หมายถึง การให้เกิดความเจริญก้าวหน้าหรือ ความสำเร็จในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถทั้งโดยการเรียนรู้ในทางตรงและทางอ้อม และเรียนรู้จากประสบการณ์หรือการให้คำปรึกษาแนะนำสอนงานหรือโดยวิธีอื่นซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อผู้ปฏิบัติงานและต่อองค์กร

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (in – depth interview) โดยให้คณะผู้บริหาร พนักงานวิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรี เป็นผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เพื่อให้การดาเนินการวิจัยเป็นไปอย่างมีระบบบรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงกำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยมีรายละเอียด ดังนี้

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหาร และบุคลากรที่ปฏิบัติงานธุรการของวิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรี จำนวน 5 คน ด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการสัมภาษณ์ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง ซึ่งกำหนดประเด็นไว้อย่างกว้าง ๆ เพื่อปรับเปลี่ยนประเด็นได้ง่ายและเกิดความยืดหยุ่นกับผู้ให้สัมภาษณ์แบบสัมภาษณ์ที่ใช้เป็นแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นหรือระบุปัญหาต่าง ๆ ที่ประสบอยู่อย่างเต็มที่โดยวางประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษา

4.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

การหาความตรงด้านเนื้อหาของเครื่องมือ (Content Valid) การหาความตรงด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิวิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรีตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหา ความถูกต้อง ครอบคลุม ตามวัตถุประสงค์และความเหมาะสม หลังจากนั้นผู้ศึกษานำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาใช้วิธีการสัมภาษณ์ถึงมีโครงสร้าง (Semi - structured Interview) โดยใช้แนวคาถามที่ผู้ศึกษากาหนดขึ้นจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและนาไปดาเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการ

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยสัมภาษณ์ จากการสัมภาษณ์รายบุคคลแล้วนำมาจัดเป็นหมวดหมู่ตามความมุ่งหมายของการวิจัยและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพตามความมุ่งหมายของการวิจัยที่กำหนดไว้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

(1) การวิเคราะห์โดยการจำแนกข้อมูล (Typological Analysis) คือ จำแนกข้อมูลเป็นชนิดต่าง ๆ ตามความมุ่งหมายของการวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการ

(2) การวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) เป็นวิธีการสร้างข้อมูลสรุปจากข้อมูลรูปธรรมหรือปรากฏการณ์ที่สามารถมองเห็น เช่น การปฏิบัติ รูปแบบ รูปภาพและหลักฐานอื่น ๆ ตลอดจนกิจกรรมต่าง ๆ ที่ร่วมกันกระทำขึ้นโดยมีผลประโยชน์ร่วมกัน

5. ผลการวิจัย

5.1 สภาพการบริหารงานธุรการของสำนักงานวิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรีในด้านการบริหารงานธุรการ และด้านปัญหาในการปฏิบัติงานธุรการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักประกอบด้วยคณะผู้บริหาร และพนักงานทั่วไปของวิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรีที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงาน และผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรี แล้วนำมาวิเคราะห์จัดทำให้เป็นประเด็นสำคัญดังนี้

5.1.1 ด้านการบริหารงานธุรการ

การบริหารงานธุรการของวิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรีในปัจจุบันสภาพการบริหารงานธุรการของ ฝ่ายต่าง ๆ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน สรุปดังนี้

(1) ด้านการบริหารงานธุรการ ในแต่ละฝ่ายมีงานรับผิดชอบเกี่ยวข้องกับงานการเงิน การพัสดุ-ครุภัณฑ์ การดำเนินงาน งานดูแลรักษาจัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ การติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยพบว่า การปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น ไม่มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนส่วนใหญ่อาศัยแนวทางการดำเนินงานที่เคยปฏิบัติกันมา การใช้วัสดุอุปกรณ์มีการควบคุมการใช้งานที่ไม่เป็นปัจจุบัน การเบิก-จ่ายวัสดุแต่ละครั้ง ก็ไม่ได้วัสดุเนื่องจากทะเบียนคุมไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ไม่สามารถทราบได้ว่ามีวัสดุใดบ้างคงเหลือมาก-น้อยเพียงใด เพื่อจะได้มีการวางแผนการใช้งานในแต่ละรอบ ในการดำเนินการซื้อแต่ละครั้ง ใช้วิธีการสำรวจความต้องการของแต่ละส่วนว่าต้องการอะไร เจ้าหน้าที่แต่ละก็จะสำรวจวัสดุของตนเองแล้วแจ้งงานธุรการเพื่อรวบรวมเสนอขอจัดซื้อตามขั้นตอนงานพัสดุ การดำเนินการใช้เวลา 2-3 สัปดาห์ทำให้ไม่ทันต่อความต้องการใช้งาน ในเรื่องการประสานงานระหว่างฝ่ายเป็นแบบกึ่งทางการ จะเป็นไปในลักษณะบอกกล่าวซักถามและชี้แจง เพื่อให้ทราบในเรื่องนั้น ๆ ในบางครั้งเรื่องลักษณะเดียวกันผู้ตอบให้ข้อมูลในแต่ละครั้งไม่เหมือนกัน การทำงานเกิดความซ้ำซ้อนเพราะต้องแก้ไขงานใหม่

(2) ด้านระบบเอกสาร เป็นการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ รวมถึงงานสารบรรณกลาง งานรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานประจำเดือน งานจัดเก็บเอกสาร หนังสือราชการ - กฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง พบว่า

ระบบการรับ - ส่งหนังสือ มีขั้นตอนการทำงานทั่วไป คือ เจ้าหน้าที่ธุรการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร กรณีไม่ถูกต้องส่งคืนเจ้าของหน่วยงาน กรณีถูกต้องให้ลงทะเบียนรับ

หนังสือ/สารบรรณกลาง นำหนังสือที่ได้ลงทะเบียนแล้วส่งให้หัวหน้างานธุรการคัดแยกเรื่องและลงช่องกำกับเจ้าของงานที่รับผิดชอบ จัดส่งให้ฝ่ายต่าง ๆ ลงชื่อรับไปดำเนินการต่อไป ให้บริการและติดตามเรื่องแฟ้มงานที่ได้มีการเสนอต่อคณะผู้บริหาร (หน้าห้อง) เจ้าของเรื่องเสนอหนังสือต่อผู้บังคับบัญชา

ตามลำดับขั้น งานธุรการ/หน้าห้อง ติดตามแฟ้มงานที่ได้เสนอผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์ เมื่อพิจารณาลงนามแล้วส่งเรื่องให้ฝ่าย/เจ้าของเรื่องต่อไป

ในส่วนของการส่งหนังสือออกมีวิธีการปฏิบัติ คือ เจ้าหน้าที่ธุรการตรวจความถูกต้องของหนังสือที่ฝ่ายต่าง ๆ ส่งมาเพื่อออกเลขที่หนังสือส่ง กรณีตรวจแล้วไม่ถูกต้องส่งคืนสำนักเจ้าของเรื่องฝ่าย กรณีตรวจแล้วถูกต้องนำหนังสือออกเลขที่และประทับตราชื่อผู้ลงนาม เก็บสำเนาหนังสือ 1 ฉบับ เข้าแฟ้มหนังสือส่งสารบรรณกลาง ส่งหนังสือคืนเจ้าของเรื่องเพื่อจัดส่งต่อไป บริการตอบคาถาม/ค้นหาหนังสือจากทะเบียนหนังสือส่ง แต่วิธีการปฏิบัติบางครั้งมีข้ามขั้นตอนบ้าง ปฏิบัติไม่เป็นในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารเป็นงานที่มีประจำทุกวัน บางวันงานในส่วนอื่น ๆ เร่งด่วน การจัดเก็บเอกสารก็ไม่ได้ดำเนินการตามระบบ เพราะไม่มีเวลา เจ้าหน้าที่ธุรการจะวางกองไว้เป็นส่วนๆ ตามโต๊ะ หรือลิ้นชัก ใส่กล่องเก็บแฟ้ม พอว่างจากงานด่วนหรือเอกสารเยอะกระจัดกระจายจึงได้ทำการคัดแยกเป็นเรื่องๆ เก็บเข้าแฟ้มต่อไป กระบวนการนี้ใช้เวลาประมาณ 30 นาที ถึง 1 ชั่วโมง เพราะกว่าจะแยกหนังสือหาแฟ้มเก็บแต่ละแฟ้ม และเก็บเข้าตู้เหมือนเดิม

(3) ด้านการให้บริการ มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ งานตรวจสอบและดูแลการใช้เครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ ตลอดจนวัสดุครุภัณฑ์ ภายในสำนักงานให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานได้อยู่เสมอ การจัดทำทะเบียนควบคุมการยืมวัสดุ-อุปกรณ์ พบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในวิทยาลัยสงฆ์ในเรื่องของการบริการเกี่ยวกับวัสดุ - อุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ธุรการประจำจะเป็นผู้ประสานกับเจ้าหน้าที่ส่วนงานในการตรวจสอบวัสดุ-อุปกรณ์ ว่ามีพร้อมบริการหรือได้ให้บริการไปในส่วนใดบ้าง ตรงกับการยืมวัสดุ อุปกรณ์หรือไม่ เพราะส่วนใหญ่ยืมแล้วลงไว้ ตอนส่งไม่ได้ลบออกทำให้ไม่เป็นปัจจุบัน

5.1.2 ด้านปัญหาในการปฏิบัติงานธุรการ

จากการที่ผู้วิจัยได้ทาสังเกตแบบกึ่งมีส่วนร่วม และดำเนินการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้สรุปปัญหาในการปฏิบัติงานธุรการสำนักงาน มี 3 ด้าน ดังนี้

(1) ปัญหาด้านการบริหารงานธุรการประกอบด้วย ปัญหาในการจัดระบบงาน การจัดสำนักงานน่าอยู่ ไม่มีการกำหนดแผนงานการปฏิบัติงาน ปฏิทินงาน ส่วนขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ดำเนินการไม่ตรงตามขั้นตอน การจัดสรรงบประมาณส่งเสริมบุคลากรเพื่อพัฒนาด้านความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานมีน้อย งบประมาณไม่เพียงพอที่จะจัดหาวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานธุรการ ไม่มีการวางแผนการดำเนินงานธุรการในฝ่ายที่สังกัดเป็นการปฏิบัติงานไปเรื่อย ๆ ตามความเร่งด่วน หรือตามสภาวการณ์นั้น ๆ ทำให้ไม่มีการพัฒนางานที่ทำอยู่ เนื่องจากไม่มีเวลาคิดหาวิธีการที่จะลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน บางกรณีเกิดความล่าช้าเพราะได้ไม่มีการควบคุมในเรื่องของการติดตามงานทำให้ไม่ทันกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน

(2) ปัญหาด้านระบบเอกสารประกอบด้วยปัญหาการดำเนินงานด้านสารบรรณ การควบคุมเอกสาร และขาดแคลนเทคโนโลยีในการใช้ในระบบเอกสาร เจ้าหน้าที่ ธุรการผู้ปฏิบัติงานงานสารบรรณขาดความรู้และทักษะในเรื่องการจัดทำหนังสือราชการ การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบระเบียบ

(3) ปัญหาด้านการให้บริการ ประกอบด้วย ปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการ การลดขั้นตอนการให้บริการและการขาดข้อมูลที่จำเป็นในการติดต่อประสานงานและติดตามงาน เจ้าหน้าธุรการและเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน ยังขาดความเอาใจใส่ต่อการให้บริการทั้งภายในส่วนราชการด้วยกันเอง และกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการวิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรี พบว่า

(1) บุคลากรสังกัดวิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรีมีความคิดเห็นโดยรวมต่อการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.33) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นมีค่ามากที่สุด คือ ด้านการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.42) รองลงมาคือ ด้านการบริหารงานธุรการ ($\bar{X}$ = 4.24) ตามลาดับ แสดงว่าบุคลากรสังกัดวิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรี มีความคิดเห็นว่าควรมีแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการของสำนักงานในทุกด้าน

(2) บุคลากรสังกัดวิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรีมีความคิดเห็นว่าควรมีแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการด้านการบริหารงานธุรการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.35) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าควรจัดสานักงาน 5ส. และจัดกิจกรรม 5ส. ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.43) รองลงมา คือ ควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอในการบริหารงานธุรการ ($\bar{X}$ = 4.42) แสดงว่าแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการของสำนักงานด้านระบบเอกสารการให้ความสำคัญกับขั้นตอนต่อกิจกรรม 5ส. ในสำนักงาน การสนับสนุนงบประมาณบริหารงานและการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน

(3) บุคลากรสังกัดวิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรีมีความคิดว่าควรมีแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการด้านระบบเอกสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.34) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าควรจัดให้มีการคัดแยกหนังสือในขณะที่ ยังปฏิบัติไม่แล้วเสร็จ เป็น 3 แฟ้ม คือ แฟ้มเข้าใหม่ แฟ้มเสนอเรื่อง และแฟ้มรอสั่งการ ($\bar{X}$ = 4.44) รองลงมา คือ ควรแยกประเภทหนังสือรับที่ลงรับแล้วให้เจ้าของงานรับไปดำเนินการโดยให้ลงลายมือชื่อกำกับในช่องการปฏิบัติ ($\bar{X}$ = 4.42) แสดงว่าแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการของสำนักงานด้านระบบเอกสารการให้ความสำคัญกับขั้นตอนการคัดแยกเอกสารและระบบการควบคุมเอกสาร

(4) บุคลากรสังกัดวิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรีมีความคิดเห็น ว่า การมีแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.42) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การนำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงการให้บริการปีถัดไปมีค่าเฉลี่ยมีค่ามากที่สุดและอยู่ใน

ระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.67) รองลงมา คือ การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.64) อยู่ในระดับมากที่สุด และควรมีสมุดหมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ในองค์กรและส่วนราชการในพื้นที่ตลอดจนส่วนราชการอื่นๆ ที่ต้องติดต่อไว้ให้พร้อม ($\bar{X}$ = 4.52) อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน แสดงว่าแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการด้านการให้บริการ ควรให้ความสำคัญกับการนำผลการประเมินความพึงพอใจมาใช้ในการพัฒนามีการจิตบริการและการมีข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน

5.2 แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานงานธุรการของ วิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรี

จากการดำเนินการวิจัยศึกษาสภาพปัจจุบันการบริหารงานธุรการของสำนักงานวิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรีในด้านการบริหารงานธุรการ และด้านปัญหาในการปฏิบัติงานธุรการ ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยมาตามลำดับนั้น ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมผลการวิจัยมาเป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของสานักงานสังกัดวิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรี ได้ดังนี้

5.2.1 ด้านการบริหารงานธุรการ

การพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการของวิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรีในด้านการบริหารงานธุรการ ผู้วิจัยได้ประมวลผลจากข้อมูลต่าง ๆ สรุปได้ว่าผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญ/พัฒนาในประเด็นหลักๆ ดังต่อไปนี้

(1) การนาแนวคิด/กิจกรรม 5ส. มาใช้ในสำนักงาน/การบริหารงานธุรการอย่างต่อเนื่องและให้เกิดความยั่งยืน

(2) การจัดสรรงบประมาณมาสนับสนุนมากบริหารงานธุรการอย่างเพียงพอ/เหมาะสมเพื่อให้เกิดการพัฒนาในด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี

(3) การจัดทำคู่มือ/ขั้นตอนการดำเนินงานในด้านธุรการที่ชัดเจน เพื่อเผยแพร่และง่ายต่อการสืบค้นให้กับบุคลากรในสำนักงานทราบ

นอกจากประเด็นสำคัญหลักใน 3 ประเด็นข้างต้นแล้วการบริหารงานธุรการให้มีประสิทธิภาพก็ควรคำนึงถึงการจัดองค์กร การจัดทำแผน/ประเมินแผนและผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการจัดกิจกรรมศึกษาดูงาน/แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ให้กับบุคลากรด้วย

5.2.2 ด้านระบบเอกสาร

การพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการของวิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรีในด้านระบบเอกสาร ผู้วิจัยได้ประมวลผลจากข้อมูลต่าง ๆ สรุปได้ว่าผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยเฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่ธุรการควรให้ความสำคัญในประเด็นหลักๆ ดังต่อไปนี้

(1) การจัดวางระบบคัดแยกหนังสือก่อนและหลังการดำเนินงานที่สิ้นสุดขั้นตอนอย่างชัดเจนและมีระบบการตรวจสอบ/ติดตาม

(2) การวางระบบการนำเอกสารธุรการที่มีการสั่งการไปปฏิบัติให้มีความต่อเนื่องและติดตามได้

(3) การมีระบบสารบรรณกลางที่ควบคุม/เก็บสำเนาเอกสารธุรการ เพื่อให้เป็นคลังเอกสารสำเนาที่สามารถสืบค้นค้นหาได้ในกรณีเกิดปัญหา

นอกจากประเด็นสำคัญดังกล่าวข้างต้นแล้วยังมีประเด็นที่ควรให้ความสนใจและมีการแก้ไขเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ดังนี้ การพัฒนาโปรแกรมรับ-ส่งเอกสารที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในสำนักงาน การจัดวางระบบการตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือต่าง ๆ เป็นต้น

5.2.3 ด้านการให้บริการ

การพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการด้านการให้บริการเป็นอีกด้านหนึ่งที่ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกระดับควรให้ความสำคัญและให้ความสนใจในการพัฒนาเพราะการให้บริการนั้นบุคลากร/คนเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้การบริการมีคุณภาพ ซึ่งจากการประมวลผลข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ามาตามลำดับนั้น พบว่าแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการด้านการให้บริการให้ความสำคัญในประเด็นหลัก ๆ ดังนี้

(1) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการควรใช้ผลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมาจัดทำแผนงานการดำเนินงานของสำนักงานอย่างต่อเนื่อง

(2) การปลูกจิตสำนึกในด้านบริการโดยใช้วิธีการที่หลากหลายและสอดคล้อง/เหมาะสมกับสำนักงาน

(3) การบริหารจัดการข้อมูลเพื่อใช้ในการบริการและติดต่อสื่อสารให้เป็นปัจจุบันและครบถ้วน นอกจากนี้แล้วก็ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้ผู้บริการ/ผู้รับบริการที่ครบถ้วน

6. ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการ กรณีศึกษา วิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรี ผู้วิจัยได้มีการรวบรวมผลการศึกษามากำหนดเป็นแนวทางเพื่อเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

6.1 ควรมีการพัฒนาระบบการให้บริการกับผู้ที่เข้ามาใช้ประโยชน์ในงานธุรการของ วิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรีโดยมีการสร้างบรรยากาศในการทำงานมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เป็นห้องที่มีสัดส่วนโดยเฉพาะที่เป็นห้องประชาสัมพันธ์ รับ – ส่งหนังสือ มีกล่องแสดงความคิดเห็นกับผู้มาใช้บริการ และควรสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีด้านการให้บริการต่าง ๆ มาเพื่อเพิ่มคุณภาพของการทำงาน เช่น ใช้คอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมการรับ - ส่งหนังสือ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและคุ้มค่าในการทำงานมีการสืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็วต่อผู้มารับบริการ และแผนผังประชาสัมพันธ์ให้กับผู้มาใช้บริการติดไว้ที่ห้อง ที่มองเห็นได้ง่ายเพื่อการปฏิบัติตามอย่างเป็นระบบ ซึ่งทำให้ผู้มารับบริการมีวินัยในการมารับบริการ อีกด้วย

6.2 ควรมีการพัฒนาระบบด้านการบริหารงานให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ มีการส่งหัวหน้างานและบุคลากรไปอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และศึกษาดูงานจากพื้นที่อื่นที่มีระบบด้านการบริหารงานธุรการที่

สามารถนำมาปรับปรุงเป็นแบบอย่างในสำนักงานได้ หัวหน้างานต้องเป็นผู้นำที่นำพาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานธุรการร่วมกันวางแผนการดำเนินงานร่วมกัน โดยการวิเคราะห์ปัญหาของงานธุรการที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้มารับบริการและการสังเกตสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ไม่ควรปล่อยให้ปัญหาเกิดขึ้นโดยไม่มีการแก้ไขปัญหาจะทำให้เป็นปัญหาเรื้อรังที่สร้างวัฒนธรรมองค์กรแบบการทำงานที่มีปัญหาเกิดขึ้นในหน่วยงาน ดังเช่น กระบวนการทำงานธุรการที่ล่าช้ามีขั้นตอนที่ยุ่งยากหรือหลายขั้นตอนทำให้เกิดความล่าช้าต่อการดำเนินการแก้ไขปัญหา

6.3 ควรมีการพัฒนาด้านระบบเอกสาร โดยการพัฒนาบุคลากรด้านธุรการในการจัดทำโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือนำเอาโปรแกรมการรับ - ส่งหนังสือมาใช้กับหน่วยงานเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการค้นหาหนังสือ และต้องมีความสัมพันธ์กับตู้เก็บเอกสารที่ควรทำเป็นหมวดหมู่ของหนังสือไว้เหมือนกับรูปแบบของการค้นหาหนังสือในห้องสมุดของมหาวิทยาลัยด้วยระบบสารสนเทศ นอกจากนี้บุคลากรด้านธุรการควรมีการศึกษาค้นคว้าความรู้ด้านเอกสารใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย และระบบการทำงานที่ทันสมัย ทั้งนี้ต้องมีการพัฒนาความรู้อยู่ตลอดเวลา มีการทดลองนำเอาความรู้ใหม่ๆ มาใช้กับการพัฒนาระบบงานธุรการภายในองค์กรอยู่เสมอ บุคลากรต้องมีความกล้าเสี่ยงที่จะเปลี่ยนแปลงปรับปรุงพัฒนาองค์กรด้านงานธุรการ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในทุกปี ทั้งนี้บุคลากรต้องมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีการพัฒนาระบบการทำงานและมีการพัฒนาความรู้อยู่เสมอ ไม่สร้างวัฒนธรรมองค์กรการทำงานแบบเดิม ๆ ไม่มีการเปลี่ยนแปลง

7.เอกสารอ้างอิง

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2541). *การปฏิรูประบบราชการ : ยุทธศาสตร์สำคัญของการเปลี่ยนแปลง*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

ชาญวิทย์ ยิกสังข์. (2545). *การพัฒนาการวางแผนกลยุทธ์ของบุคลากรสาธารณสุข*. การค้นคว้าอิสระปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

นิชชยา อินพิรุด. (2550). *ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อระบบงานธุรการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ไพบูลย์ ตั้งใจ. (2554). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4: กรณีศึกษาบริษัทแอมพาสอินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ภัทรพร ตุลารักษ์. (2545). *ประสิทธิภาพในการบริการด้านประชาสัมพันธ์: ศึกษากรณีของงานประชาสัมพันธ์กองบริการท่าอากาศยานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยบูรพา.

มยุรี สงวนนาม. (2544). *ลักษณะการบริหารองค์การและความคิดเห็นต่อการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานประชาสัมพันธ์ เขต 2*. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2531). *พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ.2530*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.

สมพงศ์ เกษมสิน. (2541). *การบริหาร.* พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เกษมสุวรรณ.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2547). *ผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพ.* กรุงเทพฯ : เอสแอนด์จีกราฟฟิค.

อุดม พันโนลิต. (2547). *การพัฒนาระบบสารบรรณ โรงเรียนอ่างศิลา อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี*. การค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

Pace, R. W. and et al. (1991). *Human Resource Development: The Field.* New Jersey: Prentice Hall.