

อภินันทนาการ



สำนักหอสมุด

ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการ
ของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร



สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

วันลงทะเบียน... 2 SEP 2011

เลขทะเบียน... 15622153 ๕๖

เลขเรียกหนังสือ.....

โดย

จิรวดี ตริกิจ

งานธุรการ คณะนิติศาสตร์

มหาวิทยาลัยนเรศวร

กรกฎาคม 2551

ประกาศคุณูปการ

งานวิจัยเล่มนี้ สำเร็จได้ดังที่เป็นอยู่เพราะได้รับการสนับสนุนจากบุคคลต่าง ๆ
ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ คณบดีคณะนิติศาสตร์ คณะผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากร
คณะนิติศาสตร์ทุกท่าน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามการวิจัย ให้ความช่วยเหลือ
ให้กำลังใจ และเป็นมิตรที่ดีมาโดยตลอด และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เอ่ยนาม ที่ช่วยเหลือ
ให้คำปรึกษา แนะนำ และให้ข้อคิดเห็นจนทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี และท้ายที่สุด
ขอขอบพระคุณผู้เขียนตำราวิชาการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าอ้างอิงทุกท่าน

จิรวดี ตีรกีง



ชื่อเรื่องงานวิจัย

ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการของสำนักงานเลขานุการ
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ชื่อผู้วิจัย

นางสาวจิรวดี ตริภิง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาในการบริหารงานธุรการของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในด้านการวางแผนงานธุรการและการประสานงาน ประชากรผู้ให้ข้อมูลคือ อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ในคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 27 คน เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการบริหารงานธุรการในด้านการวางแผนงานธุรการ ด้านการประสานงานเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริหารงานธุรการของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิด 3 ตัวเลือก คือ ปฏิบัติ ไม่ได้ปฏิบัติ และไม่แน่ใจ และแบบสอบถามปลายเปิด ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนจำนวน 23 ฉบับ (85.18%) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ความถี่และร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ตามลักษณะงานด้านการวางแผนงานธุรการและด้านการประสานงานที่ได้ปฏิบัติ ไม่ได้ปฏิบัติ และไม่แน่ใจ รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะในทัศนะของอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ได้ให้ทัศนะไว้มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายดังนี้

เกี่ยวกับสภาพและปัญหาด้านการวางแผนงานธุรการ ที่ส่วนใหญ่เห็นว่าได้ปฏิบัติคือ มีการจัดเก็บเอกสารไว้เป็นระบบให้สะดวกต่อการค้นหา มีรูปและชื่อของผู้รับผิดชอบงานประกาศหน้าสำนักงานเลขานุการคณะ และมีการจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย

ส่วนในด้านการวางแผนงานธุรการ ส่วนใหญ่เห็นว่าที่ไม่ได้ปฏิบัติ คือ พบว่า มีการติดประกาศเวลาการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานเพื่อแจ้งแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีการเขียนแผนผังการปฏิบัติงานในสำนักงานเลขานุการ มีการให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน มีการกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานแต่ละงานอย่างชัดเจน มีการจัดทำประวัติบุคลากร

ส่วนใหญ่ที่ไม่แน่ใจในงานด้านการวางแผนงานธุรการ คือ มีการติดประกาศเวลาการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานเพื่อแจ้งแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีการเขียนแผนผังการปฏิบัติงานใน

สำนักงานเลขานุการ มีการประชุมเพื่อแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ มีการให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน มีการกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานแต่ละงานอย่างชัดเจน

ด้านการประสานงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าได้ปฏิบัติในเรื่องต่อไปนี้ คือ มีการนำข้อมูลข่าวสารต่างๆ แจ้งบุคลากรในคณะ มีการให้บุคลากรงานธุรการประสานงานกับบุคลากรในคณะ มีการอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรที่มาติดต่องาน มีการสนับสนุนให้เข้าร่วมกิจกรรมอบรมความรู้ด้านต่างๆ มีการให้ข้อมูลในสำนักงานเลขานุการคณะแก่ผู้มาติดต่ออย่างถูกต้อง และมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ

ด้านการประสานงาน ส่วนใหญ่ที่ไม่ได้ปฏิบัติ คือ มีการจัดให้มีผู้รับทราบความคิดเห็นของบุคลากรในคณะ มีการทบทวนหลักเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร มีการรายงานข้อมูลการปฏิบัติงานธุรการเพื่อแจ้งให้บุคลากรในคณะทราบ

ส่วนใหญ่ที่ไม่แน่ใจในงานด้านการประสานงาน คือ มีการจัดให้มีผู้รับทราบความคิดเห็นของบุคลากรในคณะ มีการรายงานผลการดำเนินงานของฝ่ายต่างๆ มีการเรียนรู้งาน และปฏิบัติงานแทนระหว่างเจ้าหน้าที่

ด้านปัญหาและข้อเสนอแนะ สำหรับแบบสอบถามปลายเปิด ด้านการวางแผนธุรการ มีปัญหาด้านเพิ่มประวัติบุคลากรในคณะ การไปราชการ (เบิกจ่าย/ไม่เบิกจ่าย) ในคณะ

ส่วนแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานนั้น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานและสภาพปัญหาจากแบบสอบถาม แล้วมีความเห็นว่าการบริหารมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานได้ดีนั้น ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญของงานแต่ละงานอย่างเท่ากัน มีการแบ่งงานให้เหมาะสมกับความสามารถบุคลากร การจะทำงานแทนกันได้ต้องให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้งานของแต่ละฝ่าย และจะต้องคอยกำกับ ติดตามงานตลอดเวลา การมอบหมายงานเป็นทอดๆ ทุกคนมีหน้าที่ดูแลงานที่ได้รับมอบหมายงานให้บรรลุความสำเร็จ การจัดอุปกรณ์สำนักงานให้เพียงพอไม่ต้องรอกัน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ยังช้าช้อน ควรมีการแบ่งงานให้ชัดเจน

สารบัญ

บทที่	หน้า
ประกาศคุณูปการ.....	ก
บทคัดย่อ.....	ข
1. บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
2. เอกสารและการวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ความหมายและขอบข่ายของงานธุรการ.....	4
การบริหารงานธุรการ.....	5
การวางแผนงานธุรการ.....	10
การประสานงาน.....	13
การบริหารงานธุรการในสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์.....	25
การวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
3. วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากร.....	33
เครื่องมือที่ใช้.....	33
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	34

สารบัญ

บทที่	หน้า
4. ผลการวิจัย	
สภาพการบริหารงานธุรการของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ ด้านการวางแผนงานธุรการ.....	35
สภาพการบริหารงานธุรการของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ ด้านการประสานงาน.....	38
ปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริหารงานธุรการของสำนักงานเลขานุการ คณะนิติศาสตร์ ด้านการวางแผนธุรการ.....	40
ปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริหารงานธุรการของสำนักงานเลขานุการ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านการประสานงาน.....	40
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย.....	41
อภิปรายผลผลการวิจัย.....	43
ข้อเสนอแนะ.....	47
บรรณานุกรม.....	48
ภาคผนวก	
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
ประวัติผู้วิจัย.....	56

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในองค์กรหรือหน่วยงานใดๆ ก็ดี ย่อมมีงานสำนักงานแทรกอยู่ในทุกแห่ง ทุกระดับ บางองค์กรหรือหน่วยงานได้มีการจัดตั้งสำนักงานขึ้นเพื่อรองรับภาระงานสำนักงานข้างต้น อย่างไรก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้บริหารบางคนอาจมีทัศนคติว่า งานสำนักงานเป็นงานง่ายๆ ใครทำก็ได้ และน่าเบื่อ จึงไม่ให้ความสำคัญกับงานสำนักงานหรือสำนักงานเท่าที่ควร อันเป็นเหตุให้เกิดผลเสียต่อองค์กรโดยรวม

อันที่จริงแล้ว สำนักงานนับว่าเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญ และมีบทบาทต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานทุกหน่วยงานในองค์กร เนื่องจากเป็นสถานที่ที่ใช้ดำเนินงานหนังสือ หรือข่าวสารข้อมูล หรืออาจกล่าวได้ว่า คือหน่วยงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสาร การติดต่อประชาสัมพันธ์ ติดตาม และควบคุมการทำงานขององค์กร (จินตนา บุญบังการ, 2537, หน้า 2) นอกจากนี้ยังเป็นเสมือนหนึ่งที่รวมของกิจกรรมทุกอย่างทั้งมวลขององค์กร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ, 2538, หน้า 5)

งานธุรการเป็นงานหลักของสำนักงานเปรียบเสมือนประตูผ่านสำหรับการติดต่อกับสำนักงานภายนอก และภายในของบุคลากรภายในสำนักงานเอง เป็นงานที่ต้องการความถูกต้องและรวดเร็ว ทั้งนี้ ถ้าจะศึกษาโดยละเอียดของงานธุรการแล้ว จะเห็นได้ว่างานธุรการเป็นงานหลักงานหนึ่งที่ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมธิราช (2526, หน้า 435) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับงานธุรการไว้ว่า

1. งานธุรการ เป็นงานหลักงานหนึ่งที่ช่วยให้งานหลักอื่นๆ ดำเนินไปด้วยดี
2. งานสารบรรณ เป็นงานหนึ่งในบรรดางานธุรการทั้งหลาย เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือ ตั้งแต่คิด ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จัดทำ ทำสำเนา ส่ง รับ บันทึก ย่อเรื่อง เสนอสั่งการ ตอบเก็บเข้าที่ และค้นหา งานสารบรรณที่ดีช่วยให้งานอื่นดำเนินการได้ด้วยดีไม่ล่าช้า
3. งานทะเบียนเป็นงานบันทึก เรื่องราวประวัติความเป็นมาของบุคคลสิ่งของ พัสดุ ครุภัณฑ์ เอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ อย่างมีระบบ

จากแนวคิดดังกล่าวพอจะสรุปได้ว่า งานธุรการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกของผู้บริหารเพราะทำหน้าที่เสนอเพื่อสั่งการ ดังนั้น งานธุรการที่จะสามารถช่วยให้งานหลักอื่นๆ ดำเนินไปด้วยดีนั้น จึงต้องมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบและงานอื่นๆ จะดำเนินไปด้วยดี

ความเรียบร้อย ก็จะต้องได้รับความร่วมมือจากงานธุรการ ในการทำงานเพื่อที่จะให้เกิด ประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องอาศัยกฎหมาย ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี และระเบียบต่างๆ ของ ทางราชการเป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเป็นผู้มีทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ มีความเข้าใจในระบบงาน และวัฒนธรรมขององค์การ และนอกจากนั้นยัง ต้องเป็นผู้นำที่มีคุณธรรม มีคุณสมบัติในการปฏิบัติงานที่ดี ดังที่ ชารี มณีศรี (2526, หน้า 69-70) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานไว้ว่า ต้องเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต เอาใจใส่ มีความ รับผิดชอบ สุขุม รอบคอบ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ ระเบียบ กฎหมาย มติคณะรัฐมนตรีเป็นอย่างดี จึงจะช่วยให้งานธุรการดำเนินไปด้วยความ เรียบร้อย แต่ถ้าหากงานดำเนินไปด้วยความไม่เรียบร้อย เกิดข้อบกพร่อง และผิดพลาดที่จะ ก่อให้เกิดความเสียหายต่องานของคณะ และมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ในการจัดการศึกษา ของคณะเป็นอย่างมาก

สำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้แบ่งหน่วยงานภายใน เป็น 4 งาน คือ งานธุรการ งานการเงินและพัสดุ งานนโยบายและแผน และงานบริการ การศึกษา เพื่อให้สามารถบริการแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ทันต่อ เหตุการณ์อยู่เสมอ ในการบริหารงานนั้น สำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ได้กำหนดวิสัยทัศน์ คือ เป็นหน่วยงานสนับสนุนและให้บริการ ในการดำเนินงานทุกด้านของคณะให้บรรลุตาม เป้าประสงค์ที่วางไว้ นอกจากนั้นแล้ว การบริหารงานยังต้องใช้เทคนิคต่างๆ มาช่วยให้สามารถ บริหารงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น มีการประชุมปรึกษาหารือ เปิดโอกาสให้มีการประเมินผลการ ทำงาน เป็นต้น

ลักษณะของงานธุรการเป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามคำสั่ง ระเบียบ กฎระเบียบข้อบังคับ ต่างๆ สิ่งเหล่านี้มักมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์อยู่ เสมอ ดังนั้น บุคลากรงานธุรการจึงต้องมีเวลาสำหรับศึกษากฎระเบียบต่างๆ และรับฟังข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบดังกล่าว ถ้าปฏิบัติงานไม่ถูกต้องอาจส่งผลให้ เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ ด้านอำนวยความสะดวก พบปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการ ปฏิบัติงาน เช่น การเบิกจ่ายเงิน การติดต่อหนังสือราชการและการค้นหาเอกสาร ด้วยเหตุที่ บุคลากรงานธุรการไม่อยู่ปฏิบัติงาน ใช้เวลาไปติดต่อกับหน่วยงานอื่น

จากสภาพดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานธุรการ สำนักงานเลขาธิการ คณะนิติศาสตร์ จึงได้ศึกษาสภาพและปัญหาในการบริหารงานธุรการในด้านการวางแผนงาน ธุรการและการประสานงาน ผลที่ได้จะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการบริหารงานธุรการของ

สำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานธุรการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาในการบริหารงานธุรการด้านการวางแผนและการประสานงานของสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 27 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาเฉพาะการบริหารงานธุรการด้านการวางแผนและการประสานงานของสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

นิยามศัพท์เฉพาะ

การบริหารงานธุรการ หมายถึง การดำเนินงานสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนงานธุรการ และการประสานงาน

สำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ หมายถึง หน่วยปฏิบัติการกลางของคณะนิติศาสตร์ ที่ได้รับการรับรองตามมติของกรรมการสภามหาวิทยาลัยนเรศวร การบริหารงานภายในสำนักงานมีเลขาธิการคณะเป็นผู้บังคับบัญชาเบื้องต้นของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน ภายใต้การกำกับดูแลของคณบดีและรองคณบดีฝ่ายต่างๆ มีการแบ่งโครงสร้างภายในสำนักงานออกเป็น 4 งานตามโครงสร้างของมหาวิทยาลัย คือ งานธุรการ งานการเงินและพัสดุ งานนโยบายและแผน และงานการบริการการศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลที่จะได้รับจากการวิจัยอาจนำไปใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไข ปรับปรุงการดำเนินงานเกี่ยวกับงานธุรการ ในด้านการวางแผนและการประสานงานของสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและกรอบแนวคิดในการกำหนดแนวทางการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย

1. ความหมายและขอบข่ายของงานธุรการ
2. การบริหารงานธุรการ
3. การวางแผนงานธุรการ
4. การประสานงาน
5. การบริหารงานธุรการในสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์
6. การวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายและขอบข่ายของงานธุรการ

ภิญโญ สาร (2526, หน้า 306) ได้อธิบายความหมายของงานธุรการว่า เป็นงานที่ประกอบด้วย งานสารบรรณ การเงินการบัญชี อาคารสถานที่และให้บริการด้านต่างๆ แก่อาจารย์ นักศึกษา ผู้ปกครอง และประชาชน ส่วน ชารี มณีศรี (2526, หน้า 44) ได้อธิบายความหมายของงานธุรการว่า เป็นงานที่เป็นศูนย์กลางของการบริหาร เป็นหน่วยงานที่เฝ้าอำนวยความสะดวก สนับสนุนหน่วยงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ศิริวิรัตน์ ปุระนพพงศ์ (2527, หน้า 4) ได้ให้ความหมายว่า งานธุรการประกอบด้วยงานสารบรรณ งานการเจ้าหน้าที่ งานด้านช่างและอาคารสถานที่ ซึ่ง วิชัย โสสุวรรณจินดา (2539, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของงานธุรการว่า งานธุรการคือ งานที่เกี่ยวกับ “จัดหา จัดใช้ ดูแล และบริการเพื่อนำมาซึ่งความสะดวกของหน่วยงานในองค์การ” ส่วนความหมายของสมเจตน์ ไตรวุฒิวัฒนา (2540, หน้า 1) งานธุรการประกอบด้วยงานสารบรรณ งานบุคลากร งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ

ลักษณะของขอบข่ายของธุรการตามที่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชกำหนดไว้ นั้น มีความคล้ายคลึงกับ ฉัตรชัย อรณันท์ (2529, หน้า 203-205) ที่ได้กำหนดงานธุรการไว้ 9 งาน ได้แก่

1. งานเกี่ยวกับงานสารบรรณ
2. งานเกี่ยวกับงานการเงิน
3. งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณประจำปี

4. งานเกี่ยวกับการพัสดุ
5. งานเกี่ยวกับทะเบียนของนักเรียนตลอดจนการออกใบรับรองต่างๆ ให้แก่นักเรียน งานเกี่ยวกับการจัดทำและรายงานกิจกรรมต่างๆ แก่ผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป
6. งานเกี่ยวกับการดูแลรักษาอาคารสถานที่ ตลอดจนการดูแลอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ของโรงเรียน
7. งานเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์
8. งานเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย
9. การควบคุมเกี่ยวกับบุคลากรที่ไม่เกี่ยวกับการสอน

นอกจากนี้ ยังได้กำหนดขอบข่ายของงานธุรการครอบคลุมถึง งานการจัดทำงบประมาณประจำปี ซึ่งในบางโรงเรียนจัดไว้ในงานของฝ่ายนโยบายและแผน และงานเกี่ยวกับทะเบียนของนักเรียนตลอดจนการออกใบรับรองต่างๆ ให้แก่นักเรียน ซึ่งโรงเรียนส่วนใหญ่ได้จัดงานนี้ไว้ในความรับผิดชอบของฝ่ายวิชาการ อีกทั้งขอบข่ายของงานธุรการว่าประกอบด้วยงานบริหารต่างๆ ที่นอกเหนือจากเรื่องของวิชาการและการเรียนการสอน เป็นงานที่จะเป็นส่วนช่วยส่งเสริมให้งานด้านการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยไม่แบ่งงานธุรการออกเป็น 3 หมวดใหญ่ คือ งานสารบรรณ งานการเงิน และงานบริการต่างๆ ซึ่งได้แก่ งานทะเบียน รายงานต่างๆ งานพัสดุ ความปลอดภัยและการประชาสัมพันธ์

การบริหารงานธุรการ

การบริหาร การจัดการสำนักงาน มีการใช้คำว่า การบริหาร (Administration) เพื่อเป็นการกำหนดนโยบาย และการวางแผน ส่วนคำว่า การจัดการสำนักงาน (Office Management) เป็นการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายที่วางไว้และให้ความหมายคำว่า Office Management หมายถึง การบริหารสำนักงาน หรือ การจัดการสำนักงานก็ได้ ซึ่งคำดังกล่าวเกิดจากคำว่า การบริหารหรือการจัดการ (Management) รวมกับคำว่า งานสำนักงาน (Office Work) ดังนั้น การบริหารสำนักงานจึงเป็นการนำความหมายของคำว่า การบริหาร หรือการจัดการมารวมกับความหมายของงานสำนักงานนั่นเอง เพ็ญศรี แสงมหาชัย (2536, หน้า 25) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารสำนักงาน หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลร่วมมือกันดำเนินการโดยอาศัยปัจจัยทางการบริหาร คือ Man, Money, Material and Machine, Market และ กระบวนการทางการบริหาร ซึ่งได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การปฏิบัติและการควบคุม เพื่อให้การดำเนินงานสำนักงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามความต้องการ

การจัดการ หมายถึง ภารกิจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือหลายคน (ที่เรียกว่า ผู้บริหาร) ที่เข้ามาทำหน้าที่ประสานให้การทำงานของบุคคลที่ต่างฝ่ายต่างทำ และอาจไม่ประสบผลสำเร็จ จากการแยกกันทำให้สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ด้วย ส่วน Denyer (อ้างใน พูลสุข สังข์รุ่ง, 2537, หน้า 7) ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารสำนักงาน เป็นการจ้ององค์การสำนักงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย โดยการใชุบุคคลากรที่ดีที่สุด เครื่องจักรและอุปกรณ์ที่เหมาะสม วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด รวมทั้งการจัดหาสิ่งแวดลอมที่เหมาะสมด้วย สำหรับ Terry (อ้างใน พูลสุข สังข์รุ่ง, 2537, หน้า 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารงาน คือ การดำเนินงานข้อมูลให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดได้ โดยอาศัยปัจจัยต่างๆ ได้แก่ คน อุปกรณ์และเครื่องจักร วัสดุ สิ่งของ ทุน ตลาด และระบบ ตามลำดับการบริหารซึ่งประกอบด้วยการวางแผน การจ้ององค์การ การปฏิบัติงาน และการควบคุม รวมทั้งการบริหาร หมายถึง กระบวนการของการวางแผน การจ้ององค์การ การสั่งการ และการควบคุมกำลังความพยายามของสมาชิกขององค์การและใช้ทรัพยากรอื่นๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ ได้ให้ความหมายของการบริหารว่า คือ ศิลปะของการทำงานให้สำเร็จโดยใช้บุคคลอื่น จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า งานธุรการเป็นงานที่จัดดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานการเงิน การบัญชี งานพัสดุครุภัณฑ์ งานอาคารสถานที่ งานประชาสัมพันธ์ และงานบริการด้านอื่นๆ ที่กำหนดไว้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการ อำนวยความสะดวกหรือสนับสนุนการจัดการศึกษาในภาควิชาให้มีประสิทธิภาพ

ความหมายของงานธุรการ สมเจตน์ ไตรวุฒิวัฒนา (2540, หน้า 1-7) ได้ให้ความหมายของงานธุรการ เป็นงานที่ประกอบด้วย งานสารบรรณ งานบุคลากร งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ

งานสารบรรณ เป็นงานที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่รับเข้าเอกสาร และส่งเอกสาร นอกจากนี้ยังทำหน้าที่รับ-ส่งเอกสาร สิ่งตีพิมพ์ พัสดุภัณฑ์ ไปรษณีย์ภัณฑ์ รวมทั้งการติดต่อประสานงาน การประชาสัมพันธ์ และจัดเตรียมพิธีการต่างๆ ในกิจกรรมการจัดอบรม ประชุม สัมมนา การบรรยายพิเศษ ปัจจุบันงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ในการพิมพ์เอกสาร และงานถ่ายอัดสำเนาด้วยระบบดิจิทัล รวมทั้งการบริหารงานไว้ในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และใช้วิธีเขียนหนังสือราชการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปยังหน่วยต่างๆ การควบคุมจัดห้องประชุม การควบคุมดูแลในงานให้บริการทางโทรศัพท์ งานเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา จะเห็นได้ว่า งานสารบรรณเป็นงานที่มีหน้าที่บริหารจัดการด้านเอกสารครบวงจรตามระเบียบสารบรรณ นับตั้งแต่การร่าง เขียน แต่งพิมพ์ การโต้ตอบ การเก็บรักษาไปจนถึงทำลายเอกสาร นอกจากนี้ หน่วยสารบรรณยังมีหน้าที่ให้บริการพิมพ์กระดาษด้วยคอมพิวเตอร์

ให้ภาควิชา และหน่วยงานให้บริการอัดสำเนาเอกสารด้วยเครื่องอัดสำเนาไฟฟ้าและระบบดิจิทัล งานเวียนหนังสือ งานบริการจัดพัสดุครุภัณฑ์ และไปรษณีย์ของการราชการ บุคลากรและ นักศึกษา ตลอดจนงานด้านประชาสัมพันธ์งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะสรุปงานสารบรรณดังนี้

1. ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการติดต่อและประสานงานของส่วนราชการภายในคณะ อันได้แก่ภาควิชาต่างๆ กับหน่วยงานอื่นๆ ในสังกัด
2. ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการติดต่อประสานงานระหว่างคณะ หรือสำนัก
3. ควบคุมดูแลในด้านงานเลขานุการ อันได้แก่ งานเกี่ยวกับหนังสือต่างๆ ของคณะ เช่น งานรับส่งหนังสือ ร่างโต้ตอบหนังสือทั้งภายนอกและภายใน งานพิมพ์โรเนียว หนังสือราชการ ตลอดจนการทำสำเนา การเก็บ การรักษาและการทำลายหนังสือราชการ ตามระเบียบงานสารบรรณ
4. บริการรับ-ส่ง พัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ของทางราชการและบุคลากรของคณะ
5. ควบคุม ดูแล รวบรวมหนังสือของคณะ มหาวิทยาลัย และทบวงมหาวิทยาลัย ทุกชนิด เช่น กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง คำแจ้งความ ฯลฯ โดยแยกออกเป็นหมวดหมู่ เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการค้นคว้าและอ้างอิง
6. ควบคุม ดูแลงานเวียนหนังสือราชการของคณะ มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นหนังสือที่จะต้องถือปฏิบัติ เช่น กฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี ระเบียบข้อบังคับต่างๆ
7. ควบคุมดูแลในงานให้บริการทางโทรศัพท์ ซึ่งมีทั้งโทรศัพท์สายตรงและระบบภายในคณะ และภายในมหาวิทยาลัย
8. ให้บริการในการติดต่อสอบถาม กิจกรรมทั่วไปของคณะ
9. ควบคุมดูแลจัดห้องประชุมของคณะ กรรมการประจำคณะ ตลอดจนการประชุม และอัดสำเนา รายงานประชุม
10. การให้บริการพิมพ์เอกสาร อัดสำเนาเอกสารแบบธรรมดา และระบบดิจิทัล และถ่ายเอกสาร

งานการเจ้าหน้าที่ เป็นหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบต่อการบริหารบุคคล

ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว เริ่มตั้งแต่การเสนอกำหนดหลักเกณฑ์ การสรรหาบุคคล การบรรจุ แต่งตั้ง การพัฒนาบุคลากรในรูปแบบต่างๆ ไปจนถึงพ้นจากราชการ รวมทั้งจะต้องคอยสำรวจสิทธิและประโยชน์ต่างๆ ที่บุคลากรพึงมีพึงได้และจะต้องดำเนินการให้ กำหนดของการเกิดสิทธิและประโยชน์นั้นๆ เพื่อมิให้เกิดความเสียหายแก่บุคคล หรือทางราชการ ในการนี้หน่วยงานการเจ้าหน้าที่จะต้องพัฒนาความรู้ในด้านกฎ ระเบียบการบริหาร และกฎหมาย

ที่เกี่ยวข้องเสมอ เพื่อให้งานที่รับผิดชอบอยู่เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อบุคคลและงาน
ในราชการ ทั้งนี้หน่วยงานการเจ้าหน้าที่ได้รวบรวมข้อมูลประวัติของบุคลากรตั้งแต่เริ่มบรรจุเข้ารับ
ราชการจนถึงปัจจุบัน และมีการต่อเนื่อง จนพ้นจากราชการ โดยสรุปงานการเจ้าหน้าที่ ดังนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับบรรจุราชการ ได้แก่ การสอบแข่งขันสอบ คัดเลือก และการโอนย้าย
2. จัดทำทะเบียนประวัติ บันทึกการเปลี่ยนแปลงเงินเดือน การเลื่อนขั้นการเปลี่ยน

ตำแหน่ง การปรับวุฒิข้าราชการ

3. ดำเนินการเกี่ยวกับการขออนุมัติ ลาฝึกอบรม ดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ
4. การควบคุมวันลา ได้แก่ การลาพักผ่อน ลาภิก และลาป่วย ฯลฯ
5. เกี่ยวกับเรื่องระเบียบวินัยราชการ
6. งานเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ การบริหารงานธุรการยังมีหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่
ด้านที่พักอาศัยของข้าราชการ และนักศึกษา ในบ้านพัก หอพักต่างๆ ได้รับความสะดวกสบาย
ด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ รวมทั้งการเอาใจใส่ดูแลบริเวณโดยรอบอาคารต่างๆ และ
ภายในอาคารที่ทำการและอาคารเรียนให้เกิดความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอำนวยความสะดวก
ความสะอาดเท่าที่จะสามารถพัฒนาจัดหาได้ตามโครงการพัฒนาคณะฯ ตลอดจนการ
ให้บริการ ด้านพาหนะเพื่อให้ผู้บริหาร บุคลากรของคณะฯ สามารถเดินทางไปราชการทั้งใน
ระยะทางที่ใกล้และไกล รวมทั้งนำนักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงานในห้องที่ต่างๆ ได้ตามโปรแกรมการจัด
การศึกษาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อภาระหน้าที่ของคณะฯ และเพื่อสร้างความ
พอใจแก่ผู้ใช้บริการให้มาก โดยสรุปมีงานอาคารสถานที่และยานพาหนะดังนี้

1. งานติดตั้งปรับปรุงซ่อมแซมเปลี่ยนแปลงวัสดุอุปกรณ์และระบบสาธารณูปโภค
2. งานปรับปรุงซ่อมแซมด้านสาธารณูปโภค
3. งานด้านอาคารสถานที่
4. งานจัดเตรียมอาคารสถานที่เพื่อกิจกรรมต่างๆ ของคณะ
5. งานรักษาความสะอาดอาคารสถานที่
6. งานรักษาความปลอดภัย
7. งานด้านบริการยานพาหนะ

การบริหารงานธุรการจึงเกี่ยวข้องกับงานหลายอย่างดังที่ ศิริรัตน์ ปุระณะพรรค

(2527, หน้า 4) ได้จัดงานธุรการดังนี้

งานด้านสารบรรณ ได้แก่

1. พิจารณากลับกรองการเสนอแฟ้มให้ผู้บังคับบัญชา
2. ประสานงานช่วยเหลือเกี่ยวกับความช่วยเหลือทางวิชาการ
3. ร่างโต้ตอบหนังสือของคณะ
4. การตอบรับเป็นอาจารย์พิเศษ
5. ดำเนินการอาสาสมัครของคณะ
6. โครงการผลิตและพัฒนาอาจารย์
7. เรื่องทุน
8. งบเงรจากรัฐกิจ
9. การจัดเก็บเอกสาร และการทำลายเอกสารตามระเบียบสารบรรณ

งานการเจ้าหน้าที่ ได้แก่

1. การขอกำหนดตำแหน่งใหม่
2. การฝึกอบรมทั้งภายใน และต่างประเทศ
3. การลาพักผ่อน ลากิจ ลาป่วย
4. การลงทะเบียนประวัติข้าราชการ การเลื่อนชั้น การโอนย้าย
5. การขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์
6. การทะเบียนประวัติข้าราชการ-ลูกจ้าง
7. งานวินัยข้าราชการ

งานด้านช่างและอาคารสถานที่ ประกอบด้วยงานต่อไปนี้

1. งานไฟฟ้าและเครื่องกลไฟฟ้า
2. งานโทรศัพท์และอิเล็กทรอนิกส์
3. งานก่อสร้างและโยธา
4. งานประปาและสุขาภิบาล
5. งานโลหะภัณฑ์
6. งานจัดหา

การวางแผนงานธุรการ

กรมสามัญศึกษา (2539, หน้า 3-10) ได้ให้ความหมายการวางแผนงานธุรการ หมายถึง การรวบรวมข้อมูล ระเบียบ และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานธุรการ และการทำแผนงานธุรการ

ในขณะที่ หวน พิณรุฬห์ (2528, หน้า 59) ได้กล่าวว่า การบริหารงานธุรการเป็นการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการบริหารหน่วยงานต่างๆ ดังนั้น การวางแผนงานธุรการจึงเป็นแนวทางพัฒนาการบริหารงานธุรการที่องค์กรจะต้องกระทำเป็นลำดับแรก จึงจะสามารถทำให้การปฏิบัติงานธุรการมีทิศทางที่ถูกต้องได้ เพราะการวางแผนเป็นการกำหนดสิ่งที่จะทำไว้ในลำดับต่อไป

แนวคิดในการวางแผน

แนวคิดในการวางแผน สรุปได้ 3 ประการ คือ

1. การวางแผนตามความต้องการของสังคม (Social Demand) เป็นแนวความคิดที่จะวางแผนการศึกษาให้ตอบสนองความต้องการของสังคมในหลายๆ กรณี โดยยึดความต้องการของผู้เรียน ผู้ปกครองและสังคม ซึ่งยากที่รัฐจะจัดให้สนองตอบได้อย่างเพียงพอ
2. การวางแผนตามความต้องการกำลังคน (Manpower Demand) เป็นการวางแผนที่เน้นเฉพาะการผลิตกำลังคนในระดับและประเภทที่คาดว่าจะเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน
3. การวางแผนตามหลักการลงทุน (Cost Benefit) เป็นการวางแผนที่เน้นผลตอบแทนที่จะได้จากการศึกษา การศึกษาระดับใดที่ให้ผลตอบแทนสูง ดูได้จากการทำมาหาได้หรือเงินเดือนของผู้จบการศึกษาในระดับหรือประเภทนั้นๆ เปรียบเทียบกัน ก็จะวางแผนขยายการศึกษาประเภทที่ให้ผลตอบแทนสูงให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม การวางแผนที่ดีนั้น ควรจะต้องคำนึงถึงแนวคิดทั้งสามแนวทางควบคู่กันไป

ลักษณะของการวางแผนที่ดี

การวางแผนที่ดี หรือลักษณะของแผนที่ดีนั้น มีผู้กล่าวไว้ในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน สรุปได้ดังนี้ คือ

สมานจิตร์ สุคนธ์ทรัพย์ (2524, หน้า 19) ได้กล่าวถึงลักษณะของแผนที่ดีไว้ 8 ประการ คือ

1. มีวัตถุประสงค์แน่นอน ชัดเจน เข้าใจง่าย
2. มีความสอดคล้องกับแผนในระดับอื่น
3. มีการนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
4. มีความยืดหยุ่น สามารถปรับใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้
5. การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีดำเนินการของ

ผู้เกี่ยวข้อง และประชาชน

6. มีการกำหนดบทบาท หน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องไว้อย่างชัดเจน
7. มีการใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจในทุกขั้นตอนของแผน
8. มีระบบควบคุมเพื่อการปรับปรุงคุณภาพ

สำหรับ ธนชัย ยมจินดา (2535, หน้า 129-130) ได้กล่าวถึงลักษณะการวางแผนที่ดีสรุปได้ดังนี้

1. มีความยืดหยุ่น (Flexibility) สามารถปรับแต่งวัตถุประสงค์หรือแผนกลยุทธ์ให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมและโอกาสใหม่ๆ ได้
2. มีความครอบคลุม (Comprehensiveness) มีลักษณะเป็นการบูรณาการความสัมพันธ์ต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน
3. คุ่มค่าใช้จ่าย (Cost Effectiveness) คือ มีค่าใช้จ่ายในการจัดทำแผนและการนำแผนไปปฏิบัติที่ประหยัดที่สุด โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ
4. มีความชัดเจน (Specificity) เป็นแผนที่กำหนดอย่างชัดเจนว่า จะทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร และใครเป็นผู้ทำ
5. มีระยะเวลาที่แน่นอน (Time Span) เป็นการกำหนดระยะเวลาที่เริ่มต้น และระยะเวลาที่สิ้นสุดของแผน ตลอดจนระยะเวลาของการปฏิบัติจัดทำกิจกรรมต่างๆ
6. มีความเป็นพิธีการ (Formality) คือ มีการจัดทำแผนตามขั้นตอนต่างๆ เช่น การเตรียมการ การวิเคราะห์ข้อมูล การนำแผนไปปฏิบัติ การควบคุมแผน โดยการได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจหรือผู้บริหาร
7. มีความปกปิด (Confidentiality) ในการวางแผนบางลักษณะจำเป็นต้องปกปิดไม่ให้คู่แข่งได้รับทราบ เช่น แผนทางธุรกิจ เป็นต้น
8. ความมีเหตุมีผล (Rationality) แผนที่ดีต้องกำหนดขึ้นอย่างมีเหตุมีผล สามารถที่จะปฏิบัติให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้

9. มีความสอดคล้อง (Relevance) คือ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์การ

10. การเน้นที่อนาคต (Future Oriented) โดยทั่วไปการวางแผนเป็นเรื่องเกี่ยวกับอนาคต แต่ที่ดีต้องมุ่งเน้นผลที่จะเกิดขึ้นในอนาคตมากกว่า 1 ปีขึ้นไป

11. มีความต่อเนื่อง (Continuous Process) แผนที่ดีควรเน้นที่ความต่อเนื่องของกระบวนการจัดการ เช่น การจัดองค์การ การจัดคน การสั่งการ และการควบคุม และรวมถึงการประเมินและปรับปรุงแผน

จากที่กล่าวถึงในเบื้องต้นพอจะสรุปได้ว่า แผนที่ดีนั้น มีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. มีวัตถุประสงค์ นโยบายและเป้าหมายที่ชัดเจน
2. มีความสอดคล้องทั้งภายในและองค์การและหน่วยงานในระดับอื่นๆ
3. มีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด
4. มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาพการณ์และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างสม่ำเสมอ
5. มีการใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการวางแผนทุกขั้นตอน
6. มีการกำหนดบทบาท อำนาจ หน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน
7. มีความครอบคลุมในภารกิจต่างๆ ขององค์การ
8. มีการกำหนดระยะเวลา ขั้นตอนการปฏิบัติที่แน่นอน ชัดเจน
9. การมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องแลประชาชน
10. มีความต่อเนื่อง มีระบบการควบคุมและปรับปรุงแผน

ปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดเกี่ยวกับการวางแผน

การวางแผนมีลักษณะเช่นเดียวกับกระบวนการอื่นๆ ที่มีข้อจำกัดและปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงข้อจำกัดและปัญหาอุปสรรคในการวางแผน ดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (2526, หน้า 99) กล่าวถึงอุปสรรคของการวางแผน สรุปได้ดังนี้

1. การขาดความรู้ทางหลักวิชาการเกี่ยวกับการวางแผน
2. ขาดข้อมูลและข่าวสารที่ดีสำหรับการวางแผน
3. วางแผนตามความเคยชินหรือตามอารมณ์
4. วัตถุประสงค์และนโยบายไม่แน่นอน

5. นำเอาผลประโยชน์ส่วนตัวมาพัวพันกับการวางแผน
6. อุปสรรคจากสภาพแวดล้อม
7. ขาดปัจจัยที่สำคัญในการวางแผน เช่น คน งบประมาณ

งานธุรการเป็นงานศูนย์กลางของการบริหารเป็นหน่วยงานที่เอื้ออำนวยความสะดวกสนับสนุนหน่วยงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การที่มีการวางแผนงานธุรการไว้ล่วงหน้า จะทำให้งานธุรการบรรลุผลตามที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การปฏิบัติงานมีแนวทางดำเนินไปเป็นการกำหนดสิ่งที่จะทำต่อไป การศึกษาสภาพปัจจุบัน การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผน และมีการวิเคราะห์ นโยบายเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผน ลักษณะของแผนที่ดีจะต้องมีเป้าหมายชัดเจน เกิดประโยชน์สูงสุด มีความยืดหยุ่น การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย วิธีดำเนินการ กำหนดหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งการวางแผนที่ดีจะต้องครอบคลุมความสัมพันธ์ต่างๆ เข้าด้วยกัน มีขั้นตอน มีความต่อเนื่อง

การประสานงาน

อุทัย หิรัญโต (2520, หน้า 105) ได้กล่าวว่า การประสานงาน หมายถึง กระบวนการหนึ่งในหลายกระบวนการของการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป็นการจัดระบบ กำหนดวิธีการ และจัดกลไกต่างๆ ขององค์การให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานให้สอดคล้อง ต้องการดำเนินไปแนวเดียวกัน ไม่ซ้ำซ้อนกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในบั้นปลาย

ส่วน ภาณุโณ สาร (2526, หน้า 155) ได้ให้ความหมายของการประสานงานว่าเป็นการจัดให้ผู้แทนของหน่วยงานย่อยทุกหน่วยงานพบปะหารือกันเพื่อให้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือทราบเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้อื่น และเพื่อให้งานสัมพันธ์กัน ไม่ขัดแย้งกัน โดยยึดเป้าหมายขององค์การเป็นหลัก การประสานงานจะช่วยให้ทราบซึ่งกันและกันว่า ใครกำลังทำกิจกรรมอะไรอยู่ และการประสานงานเป็นกระบวนการเชื่อมสัมพันธ์เกี่ยวกับบุคคล วัสดุ และทรัพยากรอื่นๆ การประสานงานเกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือหน่วยงานกับหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน (นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์, 2527, หน้า 75) ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของ สมพงษ์ เกษมสิน (2526, หน้า 154) ที่ว่า การประสานงานคือความร่วมมือร่วมใจปฏิบัติ จัดระเบียบงานให้เรียบร้อยและสอดคล้องกลมเกลียวกัน เพื่อให้งานสมดุลและสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ การประสานงาน คือ (1) การรวมประสานกำลังของบุคคล หน่วยงานและ ปัจจัยในการบริหารเพื่อปฏิบัติงาน (2) ผลของงานเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์หรือทิศทางเดียวกัน และการประสานงาน คือ การจัดระเบียบการทำงาน เพื่อให้ส่วนต่างๆ เข้ามาร่วมกัน และให้ เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำงานซ้ำซ้อน ขัดแย้ง หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์นโยบายขององค์การนั้น และในทัศนะของ จานง บุญชู (2526, หน้า 634) ได้ให้ความหมายของการประสานงานว่า การประสานงานเป็นสภาพของการปฏิบัติกิจกรรมของแต่ละคน หรือแต่ละส่วนในองค์การ อันมีลักษณะประสานสอดคล้องเข้าจังหวะกันตามอำนาจหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมาย โดยไม่ซ้ำซ้อนการ ปฏิบัติกัน แต่ปฏิบัติกิจกรรมที่ต่างรับผิดชอบด้วยสำนึกในการประสานสามัคคีกัน และการ กำหนดเวลาที่สัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันตามที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้โดยมุ่งหวังที่จะให้การปฏิบัติใน ลักษณะดังกล่าวบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขั้นสุดท้ายร่วมกัน

ความสำคัญของการประสานงาน

สุปัญญา กิตติวิสาร (2529, หน้า 48-49) กล่าวว่า การประสานงานนับเป็น ภาระหน้าที่อันสำคัญของผู้บริหารที่อยู่ในฐานะหัวหน้าหน่วยงานต่างๆ ซึ่งมีมากมาย ตั้งแต่ หน่วยงานเล็กไปจนถึงหน่วยงานใหญ่ที่มีกำลังเจ้าหน้าที่หลายฝ่าย และมีการแบ่งงานตลอดจน หน้าที่ปฏิบัติต่างๆ กันออกไป อาจกล่าวได้ว่า งานทุกเรื่องจะต้องมีการติดต่อกัน งานจะดำเนินไป รวดเร็วหรือช้า สำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่เพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับที่การประสานงานในการบริหารงาน ต่างๆ จะมีหน่วยงานรับผิดชอบในการแบ่งส่วนและหน้าที่ปฏิบัติอย่างกว้างขวาง จึงจำเป็นที่ จะต้องประสานงานกันระหว่างบุคคลและระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ นั้น ให้สอดคล้อง ต้องกัน เพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ไม่ให้ซ้ำซ้อนและลดการขัดแย้งระหว่างบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับ สมพงษ์ เกษมสิน (2526, หน้า 153) ที่กล่าวว่า การประสานงานเป็นเทคนิคการ บริหารที่สำคัญทั้งในปัจจุบันและอนาคต เป็นสิ่งที่ผู้นำในการบริหารจะต้องพยายามหามรรควิธีที่ จะสร้างให้เกิดการประสานงานขึ้น และขณะเดียวกันก็ต้องขจัดปัดเป่าบรรเทาข้อขัดแย้งให้ลด น้อยลงหรือหมดสิ้นไป เพื่อให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมาย และการประสานงานเป็นสิ่งจำเป็น ตราบที่การทำงานตั้งแต่สองคนขึ้นไปยังมีอยู่ ตราบที่ยังมีงานหรือกิจกรรมที่ต้องทำ และตราบที่ ทรัพยากรและเวลายังอำนวยให้ประสานงานกัน สรุปว่า ความสำคัญของการประสานงานก็ เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย เพื่อประหยัดเงินและเวลา ลดการขัดแย้งระหว่าง เจ้าหน้าที่

ความมุ่งหมายของการประสานงาน

พนัส หันนาคินทร์ (2529, หน้า 45) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายอันสำคัญของการประสานงาน ก็คือ ความต้องการที่จะประสาน หรือผนึกความพยายามและการกระทำต่างๆ เข้าเป็นกลุ่มก้อนเพื่อให้งานของหน่วยงานต่างๆ ดำเนินไปสอดคล้องต้องกัน ดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน ด้วยความพร้อมเพรียงสู่จุดหมายปลายทางที่ตั้งไว้ โดยปราศจากการขัดแย้งอันจะเกิดขึ้น ไม่ว่าจะโดยไม่เข้าใจหรือด้วยประการใดๆ การติดต่อสื่อความคิด (Communication) จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้ร่วมงานบังเกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน และเข้าใจจุดหมายปลายทางของหน่วยงานนั้นๆ รวมถึงการประสานงานเพื่อมุ่งหวังผลงานและคุณภาพของงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เพราะการประสานงาน (1) เป็นการช่วยให้ผลสำเร็จออกมาทันตามกำหนดเวลา (2) เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ขัดแย้งต่างๆ ลดลง (3) เป็นการช่วยประหยัดทรัพยากรทางการบริหารเป็นอย่างดี รวมถึงความมุ่งหมายของการประสานงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด เพื่อลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นระดับบุคลากรหรือระดับหน่วยงานในองค์การ เพื่อจัดการปฏิบัติงานซ้ำซ้อนอันเป็นการประหยัดทรัพยากรทางการบริหาร เช่น คน เงิน และวัสดุต่างๆ และเพื่อประโยชน์ในการวางแผนและการจัดองค์การ เพราะการประสานงานช่วยให้ทราบปัญหาและความต้องการของบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ ในองค์การ

หลักการประสานงาน

หลักการประสานงาน ผู้บริหารจะต้องยึดวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นหลัก จัดโครงสร้างการบริหารให้เป็นระเบียบและรัดกุม มีแผนภูมิสายการบังคับบัญชา ระบุอำนาจหน้าที่ของแต่ละตำแหน่ง กำหนดนโยบายแนวทางปฏิบัติให้ทราบโดยทั่วกัน จัดระบบการเสนอรายงาน มีเครื่องมือสื่อสารที่ดีและเพียงพอ มีการประชุมพบปะกันบ่อยๆ มีการสังสรรค์นอกเวลา มีการพัฒนาบุคลากร (นพพงษ์ บุญจิตราดุล, 2527, หน้า 78-79) ปรีชา นิพนธ์พิทยา และสุทิน เนียมพลับ (2528, หน้า 18) ได้กล่าวถึงหลักการประสานงาน ไว้ว่า

1. การประสานงานที่ดีต้องอาศัยหลักการในการบริหารที่ดี โดยมีหลักการดังนี้
 - 1.1 มีการจัดแผนงานและโครงการที่ดี
 - 1.2 ผู้ร่วมงานเข้าใจแผนงานและโครงการอย่างดีตรงกัน
 - 1.3 ทุกคนได้รับมอบหมายที่ตรงกับความถนัดและปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ
2. การประสานงานจะต้องมีการติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อให้ทุกฝ่ายเข้าใจวัตถุประสงค์ลักษณะของงาน และความต้องการของทุกฝ่าย

3. การประสานงานจะต้องมีการตัดสินใจที่ดี
4. จัดหน่วยงานให้เกิดการประสานงานกันง่ายขึ้น
5. การฝึกอบรมจะช่วยให้การประสานงานดีขึ้น
6. การบำรุงขวัญผู้ร่วมงานก่อให้เกิดการประสานงานที่ดี

นอกจากนี้ หลักการประสานงานควรจัดให้มีคณะกรรมการในการทำงานเป็นการชั่วคราวหรือถาวร ใช้งบประมาณควบคุมรายจ่ายไม่ให้งานซ้ำซ้อนกัน ใช้การติดต่อแบบไม่เป็นทางการ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ติดต่อประสานงานโดยเฉพาะมีการมอบอำนาจหน้าที่ให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชา มีการบำรุงขวัญ กำหนดสิทธิและหน้าที่ขององค์การอย่างชัดเจน และให้มีคณะกรรมการกลางทำหน้าที่ประสานงาน

กระบวนการประสานงาน สามารถทำได้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ประสานงานโดยอำนาจ
2. ประสานงานโดยแผน
3. ประสานงานโดยปรับตัวเข้าหากัน

สำหรับ สมพงษ์ เกษมสิน (2526, หน้า 155-157) ได้วิเคราะห์กระบวนการประสานงานไว้ พอสรุปได้ดังนี้คือ

1. การประสานงานกับการประสานนโยบาย การประสานงานก่อให้เกิดเอกภาพของการบริหารและการจัดการกับระบบได้ และการแบ่งงานนั้น จะต้องประสานให้เป็นไปตามนโยบาย ความมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ และแผนงานให้สอดคล้องต้องกัน ดังนั้นการประสานงานจึงเป็นการประสานการปฏิบัติงานกับนโยบาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์การเข้าด้วยกัน

2. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับคน งาน และจิตใจ การประสานงานนั้น จะต้องทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานร่วมกันทำงานอย่างสมานฉันท์ด้วยความพอใจและเต็มใจ ให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน ทั้งนี้ต้องมีเป้าหมายร่วมกันด้วย

3. ธาตุแท้ของการประสานงาน คือ เวลา เวลาจัดเป็นหัวใจของการประสานงาน จึงหวัะและระยะเวลามีส่วนสำคัญต่อการประสานงานตามแผนงาน เพราะการทำงานร่วมกันต้องคำนึงถึงเวลา หากได้วางโครงการเหมาะสมกับเวลาที่จะทำงานร่วมกันได้ ก็จะช่วยให้การดำเนินงานประสานสอดคล้องกัน งานก็จะดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

4. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับเทคนิคบริหาร การบริหารเชิงระบบนั้น ตัวป้อน (Input) ได้แก่ ทรัพยากรการบริหาร เช่น คน เงิน วัสดุและวิธีการจัดการ เพราะฉะนั้นการประสานงานที่ดีต้องอาศัยเทคนิคทางการบริหารด้วย ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นเครื่องช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบแบบแผนลักษณะงาน ลดการขัดแย้งในการทำงานและในขณะเดียวกันก็จะทำให้การประสานงานดีขึ้นด้วย เช่นมีการวางแผนที่ดีเป็นต้น

5. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน และในเรื่องการประสานงานเป็นเรื่องของจิตใจของคนที่จะทำงานร่วมกัน หากมีความเข้าใจที่ดีต่อกัน รู้เป้าหมายและวัตถุประสงค์ในงานที่จะปฏิบัติร่วมกันแล้ว ก็ จะขัดขัดแย้งในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการประสานงานขึ้นอีกด้วย ดังนั้นจึงถือว่า การติดต่อสื่อสารเป็นอุปกรณ์สำคัญในการประสานงาน

การติดต่อสื่อสารมี 2 ลักษณะ คือ

5.1 การติดต่อสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) เป็นการสื่อสารที่ไม่ต้องการคำตอบในทันทีทันใด

5.2 การติดต่อสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) เป็นการสื่อสารที่มีการตอบรับระหว่างผู้รับกับผู้ส่ง

นพพงษ์ บุญจิตราดุล (2527, หน้า 70-79) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารที่จะทำให้ เกิดการประสานงานที่ดีคือ การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง เพราะเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ของผู้ส่งและผู้รับในทันทีที่มีการติดต่อสัมพันธ์กัน ก่อให้เกิดการประสานงาน ประสานความคิดที่ จะทำงานร่วมกัน แต่ถ้การสื่อสารไม่ดี จะทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาดขึ้น การประสานงานก็จะ ไม่บังเกิดผลดี ซึ่งการดำเนินการเป็นกระบวนการ แบ่งเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การกำหนดแผนการหรือโครงการสำหรับทุกคนในหน่วยงานหรือนอก หน่วยงานขึ้นก่อน

2. ให้ทุกคนหรือทุกหน่วยงานเข้าใจแผนงานหรือโครงการทั้งหมด หรือบางส่วนที่ จำเป็น คือ ให้รู้จักโดยทั่วไปว่าใคร หน่วยงานใด มีหน้าที่อะไร และกำลังทำอะไรอยู่ในขณะนี้

3. ให้ทุกคนหรือทุกหน่วยงานเต็มใจรับงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายให้ทำ ถ้า มีงานส่วนใดที่ตนหรือหน่วยงานหนึ่งทราบว่ามันผิดสิ่งใด แล้วกลับไปมอบให้หน่วยงานอื่นหรือ คนอื่นทำก็จะเกิดความไม่พอใจขึ้น

6. การประสานงานเป็นการประสานความคิดเห็น

ปัจจัยสำคัญของการประสานงาน คือ การประสานความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน (รวมถึงผู้นำและผู้ตามด้วย) มิใช่จะทำให้ผู้ร่วมงานมีความเห็นสอดคล้องกับความคิดเห็นของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเท่านั้น หากแต่ต้องพยายามก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันและตรงกันในสถานการณ์นั้นๆ ด้วย การประสานงานจึงจะบังเกิดผลเต็มที่

7. การประสานงานมีทุกระดับชั้น

การประสานงานต้องมีอยู่ทุกระดับชั้น ทั้งที่เป็นพิธีการและไม่เป็นพิธีการ การประสานงานจะทวีความสำคัญมากขึ้น ถ้าองค์กรขยายใหญ่โตขึ้น ดังนั้นผู้บริหารควรจัดให้มีการประสานงานทุกระดับชั้น หากขาดการประสานงานระดับใดระดับหนึ่งแล้ว ก็ย่อมมีผลกระทบต่อกระเทือนไปถึงส่วนรวมด้วยเสมอ

วิธีการประสานงาน

สมพงษ์ เกษมลิน (2526, หน้า 160-163) ได้กล่าวถึงวิธีการประสานงาน พอสรุปได้ว่า วิธีการประสานงานแยกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

- ก. วิธีประสานงานภายในองค์กร ประกอบด้วยวิธีการต่างๆ ดังต่อไปนี้
 1. การจัดแผนผังและกำหนดหน้าที่การงาน หมายถึง การจัดแยกงานให้เป็นไปตามลักษณะเฉพาะงาน รวมทั้งกำหนดหน้าที่ให้ชัดเจน
 2. จัดให้มีระบบการติดต่อที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันมิให้งานไหลไปรวมอยู่ที่ใดที่หนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งจะทำงานค้างคั่งชักช้า นอกจากนี้จะทำให้สายการบังคับบัญชามีลักษณะที่อำนวยความสะดวกต่อการประสานงาน
 3. การใช้คณะกรรมการ ซึ่งอาจแยกได้เป็นหลายกลุ่ม เช่น คณะกรรมการกลุ่มที่อำนวยความสะดวกโดยตรงหรือโดยปริยายแก่การประสานงาน และคณะกรรมการกลุ่มที่ทำหน้าที่ประสานงานโดยตรง
 4. การใช้วิธีการงบประมาณ หมายถึง การใช้บัญชีที่คุมการใช้จ่ายหรือวิธีการควบคุมอื่นๆ ทางการเงิน เป็นเครื่องมือสำหรับการควบคุมให้การปฏิบัติงานในส่วนต่างๆ ของแต่ละโครงการให้ประสานกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
 5. การติดตามผลทั้งภายในและภายนอก ซึ่งหมายถึง การติดตามผลงานในหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบว่า มีข้อขัดข้องผิดพลาดอย่างไรบ้าง ทั้งนี้เพื่อหาทางแก้ไขข้อขัดแย้งและจัดให้มีการประสานงานกัน

6. การติดต่ออย่างไม่เป็นพิธี ทั้งนี้เพื่อหลีกเลี่ยงความล่าช้าอันพึงบังเกิดจากการติดต่อแบบพิธีการตามปกติ และเพื่อช่วยก่อให้เกิดการประสานงานที่ดี

7. การให้เจ้าหน้าที่ติดต่อเฉพาะ หมายถึง การเลือกใช้บุคคลให้เหมาะสมกับงานและความสำเร็จของงานก็ขึ้นอยู่กับความสามารถของเจ้าหน้าที่ติดต่อโดยเฉพาะนี้มาก

8. การจัดให้มีการชุมชนผู้ได้บังคับบัญชา ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบโดยชัดแจ้งถึงการกระทำเพื่อประโยชน์แก่การประสานงานโดยตรง

9. จัดการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล เพื่อให้ผู้อยู่ได้บังคับบัญชามีความเข้าใจซาบซึ้งและรอบรู้เกี่ยวกับงาน

10. จัดให้มีหน่วยแนะแนวทางวิชาการ เพื่อทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อบกพร่องหรือข้อขัดข้องและหาวิธีแก้ไขปรับปรุงให้มีการประสานงานในหน่วยงานนั้นๆ ให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

11. จัดให้มีการมอบหน้าที่ ทั้งนี้นอกจากจะเป็นการกระจายงาน แบ่งภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาแล้ว ยังเป็นการเสริมสร้างก่อให้เกิดความเข้าใจอันดี และสามารถคีธรรมในหมู่ผู้ร่วมงานอันจะเป็นประโยชน์แก่การประสานงานเป็นอย่างดี

12. จัดให้มีการบำรุงขวัญ ซึ่งถือว่าเป็นพลังสำคัญอันหนึ่งที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือและการประสานงานขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพในองค์การ

ข. วิธีประสานงานระหว่างองค์การ ประกอบด้วยวิธีการต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การประสานงานโดยการกำหนดสิทธิและหน้าที่ การกำหนดสิทธิและหน้าที่ขององค์การแต่ละองค์การควรให้ชัดเจน และไม่ให้เข้าใจความหมายไปหลายทาง อันอาจจะนำไปสู่การเหลื่อมล้ำกัน ซ้อนกัน และเกิดความขัดแย้งกันที่สุดในที่สุด

2. การใช้คณะกรรมการผสมหรือคณะกรรมการกลาง ซึ่งคณะกรรมการจะช่วยกลั่นกรองและขจัดข้อมูลหรือข้อขัดแย้งต่างๆ ลง เพื่อให้เกิดการประสานงานร่วมกัน

3. การใช้วิธีงบประมาณ โดยแต่ละองค์การจะต้องร่วมกันในการจัดทำแผนงบประมาณร่วมกัน เพื่อมิให้แผนการใช้งบประมาณในแต่ละเรื่องซ้ำซ้อนกัน

นอกจากนี้ วรพิตย์ มีมาก (2527, หน้า 268-269) ได้กล่าวว่า การประสานงานภายในองค์การมีวิธีดำเนินการคือ

1. การจัดทำหนังสือคู่มือการปฏิบัติงาน จะช่วยให้การปฏิบัติงานทุกฝ่ายได้มีแนวทางการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดการร่วมมือประสานงานกันต่อไป

2. การใช้ระบบงานและวิธีการทำงาน เป็นวิธีหนึ่งที่จะก่อให้เกิดการประสานงานขึ้น
ในองค์การ

สำหรับวิธีการประสานงานระหว่างองค์การนั้น ยังมีวิธีการอื่นๆ ดังนี้

1. มีการวางแผนร่วมกันทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวให้ประสานสัมพันธ์กัน
2. ใช้ระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็วและถูกต้อง
3. จัดบุคลากรประสานงานระหว่างองค์การให้เหมาะสม
4. ใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงานระหว่างองค์การ
5. จัดให้มีการประชุมร่วมกันเพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน
6. จัดบุคลากรพบปะสังสรรค์กัน

การประสานงานที่ดี

การประสานงานที่ดีนั้น จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบที่ดี คุณสมบัติของผู้
ประสานงานที่ดีและลักษณะของการประสานงานที่ดีควบคู่กันไปด้วย

ลักษณะของการประสานงานที่ดีควรประกอบด้วย

1. มีการจัดลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกัน ทั้งด้านวิธีปฏิบัติและช่วงเวลา
2. ผู้ปฏิบัติเข้าใจจุดมุ่งหมายของงานที่ต้องปฏิบัติร่วมกัน
3. มีการวางแผนที่ดี มีการจัดแผนผังองค์การแสดงความรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้อง

ทั้งหมด

4. มีการจัดระบบติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

5. มีการจัดการประสานงานในทุกระดับทั้งในสายบังคับบัญชา ทั้งในองค์การแบบ

รูปนัย (Formal Organization) และอรูปนัย (Informal Organization)

ส่วน วิทยุ สาร (2526, หน้า 222) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้เกิดการ
ประสานงานที่ดีควรประกอบด้วย

1. โครงสร้างของการบริหารได้จัดไว้อย่างเป็นระเบียบและรัดกุม
2. มีแผนภูมิแสดงสายงานและการประสานงานติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย
3. มีเครื่องมือและระบบสื่อสารที่เพียงพอและใช้การได้ดี และรวดเร็ว
4. มีบุคลากรที่ทำหน้าที่ประสานงานที่มีความรู้สึกรับบริการสูง อดทน รู้จักแก้ปัญหา

และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

5. มีคณะกรรมการอันประกอบด้วยตัวแทนของบุคลากรระดับต่างๆ ซึ่งประชุมกันเป็นประจำ เป็นการเปิดโอกาสให้ได้พบปะทำความเข้าใจกันอยู่เสมอ

6. เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้พบปะสังสรรค์กัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ไมตรีอันดีต่อกัน องค์ประกอบสำคัญของการประสานงานที่ดีคือ การสื่อสารแบบระบบเปิด ที่มีโอกาสโต้ตอบกันได้อย่างอิสระ (Two-Way Communication) การสร้างบรรยากาศในการทำงานแบบสมานฉันท์ที่ทุกคนพร้อมในทำงานเพื่อส่วนรวม และเพื่อเป้าหมายของงานเป็นหลัก มีการทำงานที่สอดคล้องกันตามความสามารถของแต่ละบุคคล และเป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับวรพิตย์ มีมาก (2527, หน้า 266) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบที่จะช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดีควรประกอบด้วยความรู้ และการมอบการณิโกลของหัวหน้างาน การมีแผนงานที่ดี มีการติดต่อสื่อสารที่ดี บุคคลที่เกี่ยวข้องมีความรู้เรื่องงานตรงกัน และมีความสามารถทัดเทียมกัน นอกจากนี้ควรเป็นผู้มีน้ำใจที่อยากช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และควรมีการพบปะหารือกันเสมอ

ในขณะที่ สมพงษ์ เกษมสิน (2526, หน้า 154) ได้กล่าวว่า การประสานงานที่ดีจำเป็นต้องอาศัยการวางแผนการล่วงหน้าเป็นระยะเวลายาวพอสมควรเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ที่จะเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน อันได้แก่ กำลังคน กำลังทรัพย์ และจำนวนวัสดุที่ใช้ เมื่อทุกสิ่งทุกอย่างเป็นไปตามแผนที่วางไว้ ก็นับได้ว่าเป็นการประหยัดเวลาและทรัพยากรสิ้นไปในตัว

คุณสมบัติของผู้ประสานงานที่ประสบความสำเร็จสูงควรมีคุณสมบัติสำคัญคือ มีความจริงใจต่อบุคคลที่ไปประสานงาน ไม่ยึดตนเองเป็นหลัก ไม่เอามาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องตัดสินใจ รู้จักให้เกียรติผู้อื่นโดยไม่ตำหนิใดๆ และไม่นำความคิดของผู้อื่นเป็นของตน ไม่ยึดเยียดความคิดเห็นของตนให้ผู้อื่น ยินดีรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้อื่น และมีลักษณะความเป็นกันเองกับบุคคลทุกๆ ไป และ เดชา ทองสุวรรณ (2532, หน้า 60) กล่าวว่า คุณสมบัติของผู้ประสานงานที่ดีคือ การมีความรู้ในขั้นตอนของงานที่ปฏิบัติ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น มีความอดทน ยืดหยุ่น ตลอดจนเคารพในความแตกต่างระหว่างบุคคล มีความจริงใจ ไม่ยึดตนเองเป็นหลัก

ประโยชน์ของการประสานงาน

เนื่องจากการประสานงานมีความสำคัญและความจำเป็นดังได้กล่าวมาแล้ว ดังนั้นหากมีการประสานงานเกิดขึ้นในองค์กรใด รวมทั้งมีการประสานงานระหว่างองค์กรแล้ว ก็จะมี

เกิดประโยชน์ ซึ่ง สมพงษ์ เกษมลิน (2526, หน้า 164) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการประสานงานไว้ดังนี้

1. ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายโดยราบรื่นและรวดเร็ว
 2. ช่วยให้ทุกคน ทุกฝ่าย มีความเข้าใจซาบซึ้งถึงนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การได้ดีขึ้น อันจะเป็นอุปสรรคในการบริหารงานประสบผลสำเร็จด้วยดี
 3. ช่วยประหยัดเวลาในการทำงานให้น้อยลง และสามารถทวีผลผลิตของงานมากขึ้น
 4. ช่วยประหยัดเงิน วัสดุ และสิ่งของในการดำเนินงาน
 5. ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
 6. ช่วยให้การดำเนินงานมีทีมงานที่ดี เป็นการช่วยเพิ่มผลสำเร็จของงานให้มากขึ้น
 7. ช่วยสร้างความเข้าใจอันดีและเกิดความสามัคคี
 8. ช่วยลดข้อขัดแย้งในการทำงาน
 9. ช่วยเสริมสร้างขวัญในการทำงานให้ดีขึ้น
 10. ช่วยก่อให้เกิดความคิดใหม่ๆ และมีการปรับปรุงอยู่เสมอ
- ซึ่งสอดคล้องกับ จำนง บุญชู (2526, หน้า 636) ที่กล่าวถึงประโยชน์ของการประสานงานไว้ว่า

1. ช่วยขจัดปัญหาการปฏิบัติกิจกรรมซ้ำหรือซ้อนกันของบุคคลหรือส่วนงานต่างๆ
2. ช่วยแก้ปัญหาการเกี่ยงกันหรือแย่งกันในการปฏิบัติงาน
3. ช่วยลดข้อขัดแย้งในองค์การ
4. ช่วยลดความสิ้นเปลืองขององค์การ
5. ช่วยลดความขลุกขลักหรือความขัดแย้งในการจัดบริการสนองความต้องการของผู้มาติดต่อ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ส่วน ไสร์จ สแนศิริพันธ์ (2527, หน้า 136) ได้กล่าวว่า ประโยชน์ของการประสานงานนั้นคือ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรักใคร่และศรัทธาในงานที่ปฏิบัติร่วมกัน สามารถทำงานโดยไม่ขัดแย้งก้าวร้าวซ้ำซ้อนกัน ช่วยกันขจัดข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นและพัฒนางาน โดยช่วยกันประหยัดทรัพยากรทางการบริหารจนสามารถทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามเวลาที่กำหนด อีกทั้งได้นำใจจากผู้ร่วมงานทุกคน

สำหรับ วรพิทย์ มีมาก (2527, หน้า 273-276) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการประสานงานไว้ว่า การประสานงานทำให้เกิดเอกภาพในการบริหาร ช่วยให้ทุกฝ่ายเข้าใจนโยบายที่ตรงกัน ลดความขัดแย้งและการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน อีกทั้งประหยัดเวลาและวัสดุ

อุปกรณ์ตลอดจนทรัพยากรอื่นๆ ส่งผลให้ผู้ร่วมงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และเกิดความสำนึกในความรับผิดชอบร่วมกันที่จะลดอุบัติเหตุหรือความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน และร่วมกันเพิ่มผลผลิตให้สูงขึ้นกว่าเดิม ภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากรและเวลาที่มีอยู่

นอกจากนี้ประโยชน์ของการประสานงานยังช่วยขจัดข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น และพัฒนางานจนสามารถทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ ช่วยให้ทุกฝ่ายเข้าใจตรงกัน ช่วยสร้างความเข้าใจอันดีร่วมกัน ตลอดจนช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

ปัญหาและอุปสรรคของการประสานงาน

ปัญหาและอุปสรรคที่งานไม่ประสานกัน คือ ขอบทำงานเฉพาะหน้า งานไม่มีแผนโครงการ วางไว้ล่วงหน้า คิดอะไรได้ก็ทำอย่างนั้น งานบางอย่างแย่งกันทำ บางอย่างต่างคนต่างทำ ได้เงินมาไม่พร้อมกัน ขัดแย้งกันเป็นการส่วนตัว ขัดผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน ขาดมนุษยสัมพันธ์ อีกทั้งปัญหาและอุปสรรคของการประสานงานเกิดขึ้นจาก 4 ปัจจัย คือ

1. อุปสรรคที่เกิดจากตัวผู้ประสานงาน ได้แก่ การขาดความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ ไม่มีเทคนิคในการประสานงานและติดตามงาน นอกจากนี้ยังขาดความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นทั้งในขณะที่ปฏิบัติงานร่วมกันและโอกาสอื่นๆ ที่ไม่ได้ปฏิบัติงานร่วมกัน
2. อุปสรรคที่เกิดจากผู้ร่วมงาน ได้แก่ ควรไม่เห็นคุณค่าและความสำคัญของการทำงานร่วมกัน การขาดความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติร่วมกัน รวมทั้งไม่ใฝ่หาความรู้ในเรื่องในนั้นๆ และมีนิสัยไม่เสียสละเพื่อส่วนรวม
3. อุปสรรคที่เกิดจากระบบของการบริหารหรือตัวผู้บริหาร ได้แก่ การไม่วางแผนปฏิบัติงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่น ใช้ระบบปกครองแบบอัตตาธิปไตย โดยสั่งการมากกว่าการปรึกษาหารือ และไม่มีระบบการติดตามผลการปฏิบัติงาน ไม่ให้กำลังใจหรือเสริมแรงจูงใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน
4. อุปสรรคที่เกิดจากกระบวนการของการทำงาน ได้แก่ ขาดการตั้งเป้าหมายที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้จริง ขาดขั้นตอนในการทำงานทั้งขาดการคิดและปรับปรุงการทำงานในขณะที่ปฏิบัติงานร่วมกัน

อุปสรรคของการประสานงาน คือ

1. การขาดมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน
2. การขาดการติดต่อสื่อสารที่ดี
3. การปฏิบัติงานโดยไม่มีแผน

4. การขาดการนิเทศงานที่ดี
5. การดำเนินนโยบายแตกต่างกัน
6. ความแตกต่างกันในสภาพและสิ่งแวดล้อม
7. ประสิทธิภาพของหน่วยงานแตกต่างกัน
8. เทคนิคและวิธีการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
9. ระยะทางการติดต่อห่างไกลกัน
10. การก้าวก้าวหน้าที่การงานกัน
11. ความไม่ชัดเจนของการกำหนดอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบให้แก่ผู้ปฏิบัติ

ซึ่งสอดคล้องกับ โสรัจ แสนศิริพันธ์ (2527, หน้า 135-136) ที่กล่าวว่า อุปสรรคสำคัญของการประสานงาน คือ

1. การขาดความมีวินัยและความสามัคคีของผู้ปฏิบัติงาน
2. ความขัดแย้งในเรื่องผลประโยชน์
3. ความไม่สอดคล้องกันระหว่างปริมาณงานกับคนที่ต้องปฏิบัติงานนั้น
4. การขาดแผนงานและขาดการควบคุมงานที่ดี
5. ประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละหน่วยงานแตกต่างกัน
6. การขาดมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน
7. ความไม่สอดคล้องกันระหว่างลักษณะงานที่ปฏิบัติกับทรัพยากรทางการบริหาร

ที่ได้รับจัดสรร

8. ความยึดมั่นในหลักวิชาการมากเกินไปของผู้ปฏิบัติงาน
9. การขาดความสำนึกและรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ ปัญหาและอุปสรรคของการประสานงานยังมีดังต่อไปนี้

1. ปัญหาจากตัวผู้ประสานงาน
 - 1.1 เป็นคนเหลิงอำนาจ มองคนอื่นต่ำต้อยกว่าตน
 - 1.2 เป็นคนเครียด หน้าบึ้งตึง ทำให้ผู้พบเห็นไม่สบายใจ
 - 1.3 ขาดไหวพริบ ไม่สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้
 - 1.4 กิริยวาไม่สุภาพ ขาดความนุ่มนวล
 - 1.5 สื่อความหมายไม่ดี พูดแล้วคนอื่นไม่รู้เรื่อง
 - 1.6 บุคลิกภาพไม่เหมาะสม



สํานักหอสมุด

- 2 SEP 2011

15622153 ๔.3

2. ปัญหาจากวิธีการประสานงาน

2.1 ไม่ยืดหยุ่น

2.2 แยกกันคิดแยกกันปฏิบัติ

2.3 งานไม่ต่อเนื่อง

2.4 ไม่มีการประชุม

2.5 ขาดข้อมูล ไม่แสวงหาข้อมูล ไม่แม่นยำในเรื่องข้อมูล

การบริหารงานธุรการในสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์

การบริหารงานธุรการในสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่ง เฉลียว อยู่ชุม (2540, หน้า 1-3) ได้กล่าวว่า เป็นหน่วยงานที่ไม่ได้รับผิดชอบในระดับสูง ทางด้านนโยบาย บุคลากร การเงิน หรือด้านอื่นๆ แต่งานที่นำเสนอผู้บังคับบัญชาในระดับสูง ตลอดจนงานเอกสารต่างๆ จะต้องผ่านการลงรับและการจ่ายเงินจากงานบริหารและธุรการทั้งสิ้น ส่วนของ งานธุรการ งานการเงินและพัสดุ งานนโยบายและแผน และงานการบริการการศึกษา จึงจะเห็นได้ว่างานด้านเอกสารโดยทั่วๆ ไป ที่ไม่เฉพาะเจาะจงให้หน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบ จะต้องอยู่ในความดูแลและการะความรับผิดชอบเบื้องต้นของงานบริหารและธุรการทั้งสิ้น นอกจากนี้งานบริหารและธุรการยังเป็นหน่วยงานที่รองรับฝากต่างๆ จากกองกลาง กองคลัง กองกิจการนิสิต กองบริการการศึกษา เป็นต้น งานบริหารและธุรการเป็นหน่วยงานที่อยู่ในสังกัด สำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ มีปริมาณงานและคุณภาพสูงมาก

ด้านปริมาณงาน ปริมาณงานของงานบริหารและธุรการ นับได้ว่ามีปริมาณมากสายงานหนึ่ง นอกจากนี้จะมีหน้าที่รับผิดชอบงานที่มีลักษณะประจำ ซึ่งได้แก่งานรับ-ส่ง งานจัดเก็บ งานพิมพ์ งานร่างโต้ตอบ งานอัดสำเนาเอกสาร งานไปรษณีย์โทรเลข และงานทั่วไป รวมทั้งงานฝากที่ยังไม่มีหน่วยงานอื่นรองรับแล้ว งานบริหารและธุรการยังทำหน้าที่ติดต่อประสานงาน และรับผิดชอบงานเฉพาะเรื่องที่ไม่ได้อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของงานสายงานอื่นใด งานบริหารและธุรการจึงเสมือนหนึ่งศูนย์รวมงานของคณะนิติศาสตร์

ด้านคุณภาพของงาน สายงานบริหารและธุรการ เป็นสายที่มีคุณภาพสูง และเป็นศูนย์กลางในการติดต่อประสานงานภายในคณะ รวมทั้งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัย เป็นสายงานที่จะต้องกลั่นกรอง การพิจารณา พร้อมทั้งข้อเสนอแนะความคิดเห็น เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีขั้นตอน และสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

งานบริหารและธุรการ เป็นหน่วยงานที่รองรับงานด้านเอกสารทั้งหมดของสำนักงานเลขาธิการคณะ จึงจำเป็นจะต้องมีผู้บริหารงานเพื่อดูแลบังคับบัญชาที่มีวิสัยทัศน์อันกว้างไกล เช่น

มีความรู้ทางการร่าง ได้ตอบหนังสือราชการ การจัดเก็บหนังสือราชการ การรักษาความลับ การจัดรูปแบบสำนักงาน การติดต่อประสานงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ทั้งต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และบุคลากรจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในคณะนิติศาสตร์ รวมทั้งภายนอก คณะนิติศาสตร์ หน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงาน งานบริหารและธุรการมีหน้าที่กำหนด นโยบายในการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามระเบียบแผนของทางราชการ โดยได้แบ่ง หน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ด้านงานบริหารทั่วไป ดูแล บังคับบัญชา และสั่งการให้งานในความรับผิดชอบ บรรลุผลสำเร็จ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ดูแลด้านการพิจารณาความดี ความชอบ ของบุคลากร ตลอดจนเป็นที่ปรึกษาให้ความเห็นต่างๆ ในหน้าที่แก่บุคลากรในหน่วยงาน
2. ด้านงานธุรการทั่วไป มีงานด้านธุรการที่จะต้องดูแล รับผิดชอบ
 - 2.1 กำหนดนโยบายในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
 - 2.2 พิจารณาและปรับปรุงระบบการปฏิบัติราชการ
 - 2.3 พิจารณาและดำเนินผ่านเรื่องไปยังสายงานที่เกี่ยวข้องภายในคณะ และนอกคณะ
 - 2.4 บันทึกเสนอความเห็นเพื่อเสนอต่อผู้บริหาร
 - 2.5 พิจารณาและกลั่นกรองเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติเรื่องที่เกี่ยวข้อง
 - 2.6 เร่งรัดและติดตามการปฏิบัติงานของหน่วยให้ได้ผลกำหนดของทางราชการ
 - 2.7 ประสานงานกับหน่วยงานภายในคณะ หน่วยงานภายนอกคณะ และหน่วยงาน ภายนอกมหาวิทยาลัยนเรศวร
 - 2.8 รวบรวมคำสั่งแต่งตั้งกรรมการเฉพาะกิจ ประกาศในส่วนของคณะนิติศาสตร์ เพื่อให้ประกอบการอ้างอิงทางด้านบริหาร
 - 2.9 ตรวจสอบเอกสารและเพิ่มเอกสารที่ชำรุด แล้วดำเนินการซ่อมแซม เพื่อให้ใช้ งานได้ต่อไปตามปกติ
 - 2.10 ทำการสำรวจเอกสารที่เห็นว่าควรดำเนินการการ
 - 2.11 ประสานกับหน่วยงานภายในสังกัดคณะนิติศาสตร์ เพื่อดำเนินการขอ อนุญาตทำลายเอกสาร
 - 2.12 ทำหนังสือถึงมหาวิทยาลัยนเรศวร หรือกองจดหมายเหตุแห่งชาติ เพื่อขอ อนุมัติทำลายเอกสารที่ครบกำหนดเวลา
 - 2.13 แต่งตั้งคณะกรรมการสำรวจและทำลายเอกสาร

2.14 ให้บริการด้านการค้นเอกสาร และยืมเอกสารแก่หน่วยงานภายในคณะ
รวมทั้งภายนอกคณะนิติศาสตร์

2.15 ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ส่วนราชการภายนอกที่ขอมาดูงาน
ทางด้านบริหารและธุรการ

2.16 ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ที่ประสงค์จะขอมาดูงาน ใน
สำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

2.17 ให้คำแนะนำและฝึกงานแก่นักศึกษาแก่สถาบันการศึกษาภายนอกที่ขอมา
ฝึกงานทั้งภายในจังหวัดพิษณุโลก และจังหวัดใกล้เคียง

2.18 ดูแลและอุปกรณ์ด้านการพิมพ์ เช่น เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่อง
อัดสำเนา ให้อยู่ในสภาพพร้อมในการใช้งานได้ตลอดเวลา

2.19 ควบคุม ดูแลการรักษาความสะอาดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อยและ
มีความเป็นระเบียบ

งานบริหารและธุรการมีครุภัณฑ์/ทรัพยากรบริหารงาน งานการให้บริการทั่วไป การ
จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การนำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานในหลายลักษณะ
และหลายรูปแบบซึ่งประกอบด้วย ตู้เก็บเอกสาร เครื่องพิมพ์ดีดธรรมดา เครื่องถ่ายเอกสาร และ
เครื่องมืออื่นๆ

การประสานงาน จะต้องอาศัยการบริหารที่ดี มีการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้ทุกฝ่ายเข้าใจ
วัตถุประสงค์และความต้องการของทุกฝ่าย ขวัญ และกำลังใจผู้ร่วมงานก่อให้เกิดการประสานงาน

โครงสร้างการบริหารที่มีระเบียบและรัดกุม มีแผนภูมิการบังคับบัญชาระบุอำนาจ
หน้าที่แต่ละตำแหน่ง การจัดการประชุมพบปะกันบ่อยๆ มีการสังสรรค์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน จะทำ
ให้ทราบปัญหา และความต้องการของบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ ในองค์การ นอกจากนี้ การจัด
หนังสือคู่มือการปฏิบัติงาน และการจัดระบบงาน วิธีการทำงานเป็นวิธีหนึ่งที่จะก่อให้เกิดการ
ประสานงานขึ้นในองค์การ สิ่งที่สำคัญที่สุด หน่วยงานต่างๆ จำเป็นที่จะต้องมีการประสานงาน
ช่วยให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นโยบายขององค์การ ไม่ทำงาน
ซ้ำซ้อน ขัดแย้งหรือเหลื่อมล้ำกัน ประหยัดเงิน เวลา และวัสดุอุปกรณ์ สร้างความเข้าใจและศรัทธา
ในงานที่ปฏิบัติร่วมกัน นอกจากนี้ ผู้ประสานงานต้องสามารถให้คำแนะนำและชี้แจง กฎระเบียบ
และข้อบังคับของหน่วยงาน เร่งรัดการปฏิบัติงานให้ทันตามกำหนด สามารถติดต่อประสานงาน
เข้ากับผู้อื่นได้ และช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงาน

การศึกษาที่เกี่ยวข้อง

เจลิยว ประสิทธิ์วิเศษ (2540) ได้ศึกษางานธุรการสำนักงานอธิการบดี สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ ได้พบว่าการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานเกี่ยวข้องกับงานธุรการ 5 งาน คือ

1. งานธุรการ การกำหนดขั้นตอนในการเสนอหนังสือต่อผู้บริหารอย่างชัดเจน การจัดระบบรับ-ส่ง ได้ตอบหนังสือราชการ การจัดให้บริการต่างๆ เป็นอย่างสม่ำเสมอ การกำหนดแนวทางและขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน การประสานงานและการให้ความร่วมมือการปฏิบัติงานแต่ละฝ่าย ระบบการจัดเก็บข้อมูลสะดวกต่อการค้นหา การจัดระบบการเก็บและทำลายหนังสือทางราชการอย่างถูกต้อง การจัดประชุมเพื่อชี้แจงและรับฟังข้อเสนอแนะจากบุคลากร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาสถาบันมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ มีการจัดโครงสร้างการบริหารงาน
2. งานการเจ้าหน้าที่ การจัดระบบการบรรจุ แต่งตั้ง โอนย้ายบุคลากร การจัดทำข้อมูลด้านบุคลากรของสถาบันไว้เป็นปัจจุบัน การกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม บุคลากรมีความรู้ ความสามารถตรงกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากร ถูกต้องตามระเบียบวินัยของทางราชการ การจัดบุคลากรให้ปฏิบัติงานแต่ละฝ่ายอย่างเพียงพอ
3. งานการประสานงาน การให้บริการข่าวสารของสถาบันทั้งภายในและภายนอกอย่างสม่ำเสมอ การจัดทำเอกสาร วารสาร เผยแพร่ข้อมูลแก่ผู้ที่สนใจ การจัดกิจกรรมร่วมกับองค์กรต่างๆ เพื่อเผยแพร่สถาบัน และการแจ้งกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของสถาบันให้บุคคลที่เกี่ยวข้องทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจน

ผลการศึกษาของ ประนอม เชื้อศักดิ์หงษ์ (2537) การพัฒนาการบริหารงานธุรการของโรงเรียนแมริมวิทวิทยาคม มีดังนี้

1. ด้านการวางแผนธุรการ ใช้ข้อมูลจากการสรุปประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา สภาพปัจจุบัน ความต้องการ และนโยบายของสถานศึกษา
2. ด้านการจัดองค์การงานธุรการ มีความเห็นว่างานธุรการของสถานศึกษาประกอบด้วย งานการเงิน งานสารบรรณ งานบุคลากร งานประชาสัมพันธ์ และงานสวัสดิการ
3. ด้านการจัดบุคลากรงานธุรการ เป็นการจัดบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานในสารบรรณ จัดคนให้เหมาะกับงาน (Put the right man in the right job) โดยพิจารณาความรู้ ความสามารถ

วุฒิทางการศึกษาดรกับงานเป็นประเภทแรก และพิจารณาจากความสมัครใจของผู้ปฏิบัติงาน
เป็นประเภทรองลงมา

4. ด้านการอำนวยความสะดวกการงานธุรการมีบทบาทดังนี้

- 4.1 ให้คำแนะนำระเบียบปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษร
- 4.2 ดำเนินการประชุม
- 4.3 ควบคุมความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างทันการณ์
- 4.4 ให้คำแนะนำต่างๆ แก่ผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสม
- 4.5 ให้ความเป็นประชาธิปไตยในการวางแผนการปฏิบัติงาน
- 4.6 จัดงบประมาณไว้อย่างเหมาะสม
- 4.7 จัดหาพัสดุได้เหมาะสม ถูกต้อง บังเกิดประโยชน์สูงสุด

5. ด้านประสานงาน งานธุรการเป็นงานที่ต้องติดต่อทั้งภายในและภายนอก
สถานศึกษา และเป็นงานที่ให้ความสะดวกแก่บุคลากรในสถานศึกษา

6. ด้านการประเมินผลงานธุรการ มีความเห็นว่า ผู้ปฏิบัติหน้าที่งานธุรการต้องเป็น
ผู้ปฏิบัติงานของคนมากกว่าที่จะให้เป็นผู้นำประเมิน

ในด้านการศึกษาถึงปัญหาการบริหารงานธุรการ เจียร ทองนุ่น (2532, หน้า 183)
ได้ศึกษาปัญหาการบริหารงานธุรการและการเงินของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัด
สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ในทัศนะของผู้บริหารโรงเรียนนั้น
งานเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของอาคารสถานที่จัดเป็นปัญหาอันดับหนึ่ง ในขณะที่
อันดับสองและรองลงไป ได้แก่ งานสารบรรณ งานพัสดุ งานประชาสัมพันธ์ งานงบประมาณ
งานทะเบียนและรายงาน และงานการเงินและบัญชี ส่วนครูอาจารย์ที่ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่าย
ธุรการและการเงินโรงเรียน มีทัศนะว่า งานพัสดุเป็นปัญหาอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่
งานงบประมาณ งานเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย และอาคารสถานที่ งานทะเบียนและ
รายงาน งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี

นอกจากนั้น วรินทร์า วัชรสิงห์ (2523, หน้า 61) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงาน
ธุรการและการเงินของโรงเรียนสาธิต ระดับประถมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ทั้งผู้บริหารและ
ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นสอดคล้องกันว่า โรงเรียนสาธิต ระดับประถมศึกษา ได้ปฏิบัติงานบริหาร
ธุรการ การเงินพัสดุ ครุภัณฑ์มาก และควรให้มีการตรวจสอบบัญชีจ่ายเงินภายใน โดยมีการปฏิบัติ
ให้สม่ำเสมอมากขึ้น และควรปฏิบัติงานบริหารพัสดุครุภัณฑ์ด้านการจำหน่ายอุปกรณ์ และครุภัณฑ์

นอกจากบัญชี และการจัดหามาทดแทนกับการซ่อมบำรุงอุปกรณ์และครุภัณฑ์ให้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีปัญหาอื่นๆ อีก เช่น ผู้บริหารมักเป็นคนขาดความอดทน ผู้ปฏิบัติงานยังไม่แน่ใจ ในหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง รวมทั้งมีการขาดครุภัณฑ์ที่จำเป็นด้วย

นอกจากนี้ อภิญา อนุกุล (2539, หน้า ช-ค) ได้ศึกษาการบริหารสำนักงาน อธิการบดี มหาวิทยาลัยพายัพ โดยศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริหาร สำนักงานอธิการบดี ในงาน 6 ด้าน ได้แก่ งานสารบรรณ งานจัดประชุม งานติดต่อประสานงาน และติดตามผลงาน งานจัดทำรายงานประจำปี งานบริการ งานประชาสัมพันธ์ และตามภารกิจ การบริหารใน 4 องค์ประกอบ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การปฏิบัติการ และการควบคุม ตามความคิดเห็นของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี และคณะกรรมการที่ปรึกษาอธิการบดี มหาวิทยาลัยพายัพ จำนวน 50 คน พบว่า

ด้านการวางแผน ยังมีปัญหาบางประการที่ยังต้องปรับปรุงแก้ไข เช่น การวางแผนงาน จัดประชุมคณะกรรมการที่ปรึกษาอธิการบดี การวางแผนงานจัดทำรายงานประจำปี แม้บางงาน จะมีการวางแผนและมีการปฏิบัติอยู่แล้ว เช่น การบริการ แต่ก็ยังมีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาให้ ดียิ่งขึ้น

ด้านการจัดองค์การ เกี่ยวกับโครงสร้างสายการบังคับบัญชาบุคลากรประจำ สำนักงานอธิการบดี และคณะกรรมการที่ปรึกษาอธิการบดี ส่วนหนึ่งมีความเห็นว่าดีแล้ว แต่อีก ส่วนหนึ่งมีความเห็นว่า ควรแบ่งกลุ่มงานให้ชัดเจน กำหนดผู้รับผิดชอบ กำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของแต่ละงาน แต่ละบุคคล อาจจัดโครงสร้างใหม่เป็นกอง แผนก โดยให้ ผู้บังคับบัญชาระดับต้นมีตำแหน่งเทียบเท่ารองอธิการบดี โอนงานบางงาน เช่น งานบุคคล งาน คลัง มาสังกัดอธิการบดี และอยู่ในโครงสร้างสายงานนี้ ควรจัดตั้งงานใหม่ ได้แก่ งานนโยบายและ แผน และงานสารสนเทศ ให้อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานอธิการบดี สำหรับพื้นที่และ สิ่งแวดล้อมในสำนักงานอธิการบดีมีปัญหาคับแคบ ไม่เป็นสัดส่วน ควรขยายพื้นที่หรือย้ายไป ตั้ง ณ สถานที่ใหม่ การสรรหา การคัดเลือก และการพัฒนาบุคลากร ยังพบอุปสรรค เช่น ความร่วมมือของหน่วยงานในการสนับสนุนให้คนที่มีคุณภาพมาปฏิบัติงานในสำนักงานอธิการบดี ความยากในการสรรหา คัดเลือกบุคลากรเพศชายที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการ

ด้านการปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ดำเนินไปได้ตามแผน มีการปรับแผนให้เหมาะสมกับ สถานการณ์ มีบางกิจกรรมไม่สามารถปฏิบัติได้เนื่องจากภาระงานมีมาก มีการดูแลแนะนำ มอบหมายงานและตัดสินใจสั่งการโดยผู้บังคับบัญชา การจูงใจและมนุษยสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน และระหว่างผู้ปฏิบัติงานโดยกายรวมดี การสื่อสารเป็นไปด้วยดี

พบปัญหาบ้าง เช่น เครื่องมือสื่อสารไม่เพียงพอ ความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในการติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารสถาบัน ซึ่งข้อเสนอแนะคือ ควรเพิ่มสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น วิทยุติดตามตัว สำหรับผู้บริหารระดับคนบนขึ้นไป ควรกำหนดวิธีการสื่อสารกับผู้บริหารสถาบันให้ชัดเจน

ด้านการควบคุม การประเมินผลการปฏิบัติงานยังมีน้อย ควรจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป ทั้งนี้ควรนำระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์สมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัย (Campus Network) ระบบเครือข่ายข่าวสารข้อมูล (Internet) คอมพิวเตอร์ วิกิพีเดีย เป็นต้น

จากการศึกษางานที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่าสำนักงานจะต้องปฏิบัติตามภารกิจที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้ ฉะนั้นการที่จะบริหารสำนักงานและพัฒนากิจการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะต้องศึกษาและเข้าใจถึงสภาพการบริหารของสำนักงาน เพื่อจักได้นำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการบริหารและพัฒนาสำนักงานให้มีประสิทธิภาพ

ส่วน สมศักดิ์ ชาญสูงเนิน (2534, หน้า 103-104) ได้ศึกษาปัญหาการบริหารธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตการศึกษา 11 พบว่า ผู้บริหารโรงเรียน ผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนฝ่ายธุรการ เห็นว่ามีปัญหาการบริหารงานธุรการปานกลาง ในด้านการวางแผนงานธุรการ การบริหารงานธุรการ และการประเมินผลงานธุรการ และเห็นว่ามีปัญหาการบริหารงานธุรการน้อย ในด้านงานสารบรรณ งานการเงินและการบัญชี งานพัสดุ งานทะเบียนและสถิติ และ รัฐวุฒิ ชัยวิศิษฎ์ (2534, หน้า 69) ได้ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกองการมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 9 พบว่า ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการ เจ้าหน้าที่สารบรรณ เจ้าหน้าที่การเงิน และเจ้าหน้าที่พัสดุในโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ เห็นว่ามีปัญหาปานกลางในการปฏิบัติงานธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษาด้านการพัสดุ ส่วนด้านงานสารบรรณ และด้านการเงินมีน้อย

สรุปได้ว่า การบริหารงานธุรการ ผู้บริหารต้องใช้ศาสตร์และศิลปะ ตลอดจนทรัพยากรทางการบริหารร่วมกับบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การบริหารมีความสัมพันธ์กับทรัพยากรทางการบริหาร เพราะการบริหารเป็นกระบวนการดำเนินงานของบุคคล โดยใช้ทรัพยากรทางการบริหารเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และในการวางแผนธุรการ ก็จะต้องใช้ทรัพยากรทางการบริหาร

เป็นเครื่องมือในการประสานงานด้วย ทั้งนี้เพราะการประสานงานเป็นขั้นตอนหนึ่งของการบริหาร และทรัพยากรทางการบริหารเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการประสานงาน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่อง ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการของ
สำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ คณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 27 คน

เครื่องมือที่ใช้

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ
แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สภาพการบริหารงานธุรการของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นแบบสอบถาม 3 ตัวเลือก คือ ปฏิบัติ ไม่ได้ปฏิบัติ และไม่แน่ใจ
โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ด้าน คือ

- | | |
|---------------------------|--------------|
| 1. ด้านการวางแผนงานธุรการ | จำนวน 20 ข้อ |
| 2. ด้านการประสานงาน | จำนวน 20 ข้อ |

ตอนที่ 2 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริหารงานธุรการของสำนักงานเลขานุการ
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) ที่ถาม
เกี่ยวกับการวางแผนงานธุรการ และการประสานงาน

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ตำรา วารสาร บทความผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็น
แนวทางในการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย
2. จัดสร้างเครื่องมือ เป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ โดยแบ่งเป็นแบบสอบถาม 3
ตัวเลือก จำนวน 40 ข้อ และแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) จำนวน 2 ข้อ ดังรายละเอียด
ในเครื่องมือที่ใช้
3. เตรียมแบบสอบถามที่ได้จัดสร้างเพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามมอบแก่ อาจารย์ และ เจ้าหน้าที่ จำนวน 27 คน เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม หลังจากนั้น 1 สัปดาห์ ผู้วิจัยขอเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน ซึ่งผลการเก็บรวบรวมข้อมูลปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามที่ สมบูรณ์ และสามารถนำมาวิเคราะห์ได้ 23 ฉบับ (85.18%)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามแล้ว ได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอ ดังนี้

1. ตอนที่ 1 สภาพการบริหารงานธุรการของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ ได้วิเคราะห์โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย
2. ตอนที่ 2 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริหารงานธุรการของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ ได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการบรรยายสรุป พร้อมทั้งหาค่าความถี่

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาในการบริหารงาน
ธุรการด้านการวางแผนและการประสานงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่สามารถนำมาวิเคราะห์
ได้ทั้งหมด จำนวน 23 ฉบับ (85.18%) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่และร้อยละ
ดังปรากฏผลดังนี้

สภาพการบริหารงานธุรการของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ตารางที่ 1 การวางแผนงานธุรการ

ที่	รายการ	การปฏิบัติ					
		ปฏิบัติ		ไม่ได้ปฏิบัติ		ไม่แน่ใจ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	มีการเขียนแผนผังการปฏิบัติงานใน สำนักงานเลขานุการ	14	60.87	4	17.39	5	21.74
2	มีการประชุมเพื่อแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่	18	78.26	1	4.35	4	17.39
3	มีการให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน	15	65.22	4	17.39	4	17.39
4	มีการกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานแต่ ละงานอย่างชัดเจน	15	65.22	4	17.39	4	17.39
5	มีการกำหนดภารกิจงานธุรการที่จะต้อง รับผิดชอบทั้งหมด	17	73.91	3	13.04	3	13.04
6	มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของ เจ้าหน้าที่	22	95.65	1	4.35	0	0
7	มีการจัดวิธีการปฏิบัติของบุคลากรใน สำนักงานเลขานุการคณะ	18	78.26	1	4.35	4	17.39
8	มีการติดประกาศเวลาการทำงานของ บุคลากรที่ปฏิบัติงานเพื่อแจ้งแก่ผู้ เกี่ยวข้อง	8	34.78	8	34.78	7	30.43

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ที่	รายการ	การปฏิบัติ					
		ปฏิบัติ		ไม่ได้ปฏิบัติ		ไม่แน่ใจ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
9	มีการจัดเก็บเอกสารไว้เป็นระบบให้สะดวกต่อการค้นหา	23	100.00	0	0	0	0
10	มีการจัดทำทะเบียน พัสตุ ครุภัณฑ์	21	91.30	2	8.70	0	0
11	มีการจัดทำประวัติบุคลากร	19	82.61	4	17.39	0	0
12	มีการจัดทำบันทึกการบรรจุ แต่งตั้ง โอนย้ายบุคลากร	21	91.30	2	8.70	0	0
13	มีการจัดระบบการรับ-จ่าย เงินแบบมีขั้นตอน	18	78.26	2	8.70	3	13.04
14	มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างถูกต้อง	21	91.30	1	4.35	1	4.35
15	มีการดูแลรักษาอาคารสถานที่อย่างสม่ำเสมอ	20	86.96	3	13.04	0	0
16	มีการแจ้งกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง	20	86.96	1	4.35	2	8.70
17	มีการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร กับผู้มาติดต่อ	20	86.96	1	4.35	2	8.70
18	มีรูปและชื่อของผู้รับผิดชอบงานประกาศหน้าสำนักงานเลขานุการคณะ	23	100.00	0	0	0	0
19	มีการนำเทคโนโลยีมาใช้กับงานธุรการ	22	95.65	1	4.35	0	0
20	มีการจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย	23	100.00	0	0	0	0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า เจ้าหน้าที่ธุรการปฏิบัติในเรื่องมีการจัดเก็บเอกสารไว้เป็นระบบให้สะดวกต่อการค้นหา มีรูปและชื่อของผู้รับผิดชอบงานประกาศหน้าสำนักงานเลขานุการคณะ และมีการจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย ส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่ธุรการไม่ปฏิบัติในเรื่องมีการติดประกาศเวลาการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานเพื่อแจ้งแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีการเขียนแผนผังการปฏิบัติงานในสำนักงานเลขานุการ มีการให้ความรู้

เกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน มีการกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานแต่ละงานอย่างชัดเจน มีการจัดทำประวัติบุคลากร ส่วนน้อยไม่แน่ใจว่าเจ้าหน้าที่ธุรการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติในเรื่อง มีการติดประกาศเวลาการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานเพื่อแจ้งแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีการเขียนแผนผังการปฏิบัติงานในสำนักงานเลขานุการ มีการประชุมเพื่อแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ มีการให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน มีการกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานแต่ละงานอย่างชัดเจน



ตารางที่ 2 การประสานงาน

ที่	รายการ	การปฏิบัติ					
		ปฏิบัติ		ไม่ได้ปฏิบัติ		ไม่แน่ใจ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	มีการนำข้อมูลข่าวสารต่างๆ แจ้งบุคลากร ในคณะ	23	100.00	0	0	0	0
2	มีการจัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพ	22	95.65	1	4.35	0	0
3	มีการจัดระบบการติดต่อประสานงานกับ บุคลากรทุกฝ่ายในคณะ	21	91.30	2	8.70	0	0
4	มีการจัดให้มีผู้รับทราบความคิดเห็นของ บุคลากรในคณะ	10	43.48	4	17.39	9	39.13
5	มีการให้บุคลากรงานธุรการประสานงาน กับบุคลากรในคณะ	23	100.00	0	0	0	0
6	มีการแบ่งงานแต่ละคนให้ชัดเจน	20	86.96	2	8.70	1	4.35
7	มีการแจ้งกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของ มหาวิทยาลัย ให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง ทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจน	20	86.96	1	4.35	2	8.70
8	มีการให้ข้อมูลของสำนักงานเลขานุการ คณะแก่หน่วยงานที่มาติดต่อ	22	95.65	1	4.35	0	0
9	มีการเรียนรู้งาน และปฏิบัติงานแทน ระหว่างเจ้าหน้าที่	14	60.87	2	8.70	7	30.43
10	มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารกับผู้มา ติดต่อให้ได้รับความสะดวก	21	91.30	0	0	2	8.70
11	มีการอำนวยความสะดวกแก่บุคลากร ที่มาติดต่องาน	23	100.00	0	0	0	0
12	มีการรายงานข้อมูลการปฏิบัติงานธุรการ เพื่อแจ้งให้บุคลากรในคณะทราบ	20	86.96	3	13.04	0	0
13	มีการทบทวนหลักเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร	13	56.52	4	17.39	6	26.09
14	มีการรายงานผลการดำเนินงานของ ฝ่ายต่างๆ	13	56.52	1	4.35	9	39.13

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ร.	รายการ	การปฏิบัติ					
		ปฏิบัติ		ไม่ได้ปฏิบัติ		ไม่แน่ใจ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
15	มีการจัดให้มีการพบปะสังสรรค์แบบไม่เป็นทางการ เพื่อปรึกษาหารือและแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ข่าวดสาร	19	82.61	1	4.35	3	13.04
16	มีการสนับสนุนให้เข้าร่วมกิจกรรมอบรมความรู้ด้านต่างๆ	23	100.00	0	0	0	0
17	มีการสนับสนุนช่วยเหลือหน่วยงานอื่น ทั้งในและนอกสังกัด	20	86.96	1	4.35	2	8.70
18	มีการให้ข้อมูลในสำนักงานเลขานุการคณะแก่ผู้มาติดต่ออย่างถูกต้อง	23	100.00	0	0	0	0
19	มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ	23	100.00	0	0	0	0
20	มีการประชุมอย่างไม่เป็นทางการระหว่างเจ้าหน้าที่งานธุรการ	22	95.65	1	4.35	0	0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า เจ้าหน้าที่ธุรการปฏิบัติในเรื่องมีการนำข้อมูลข่าวสารต่างๆ แจ้งบุคลากรในคณะ มีการให้บุคลากรงานธุรการประสานงานกับบุคลากรในคณะ มีการอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรที่มาติดต่องาน มีการสนับสนุนให้เข้าร่วมกิจกรรมอบรมความรู้ด้านต่างๆ มีการให้ข้อมูลในสำนักงานเลขานุการคณะแก่ผู้มาติดต่ออย่างถูกต้อง และมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ และส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่ธุรการไม่ปฏิบัติในเรื่อง มีการจัดให้มีผู้รับทราบความคิดเห็นของบุคลากรในคณะ มีการทบทวนหลักเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร มีการรายงานข้อมูลการปฏิบัติงานธุรการเพื่อแจ้งให้บุคลากรในคณะทราบ ส่วนที่ไม่แน่ใจว่าเจ้าหน้าที่ธุรการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ ในเรื่อง มีการจัดให้มีผู้รับทราบความคิดเห็นของบุคลากรในคณะ มีการรายงานผลการดำเนินงานของฝ่ายต่างๆ มีการเรียนรู้งาน และปฏิบัติงานแทนระหว่างเจ้าหน้าที่

**ปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริหารงานธุรการของสำนักงานเลขาธิการ
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร**

จากแบบสอบถาม จำนวน 27 ฉบับ ได้คิดเป็นร้อยละ 85.18 ส่วนแบบสอบถาม
ปลายเปิดมีผู้ให้ข้อมูล จำนวน 3 ชุด คิดเป็นร้อยละ 11.11 ผู้วิจัยได้รวบรวมปัญหาและ
ข้อเสนอแนะในการบริหารงานธุรการของสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ ดังนี้

ด้านการวางแผนธุรการ และข้อเสนอแนะ

1. เพิ่มประวัติบุคลากรในคณะ
2. การไปราชการ (เบิกจ่าย/ไม่เบิกจ่าย) ในคณะ
3. เจ้าหน้าที่ทุกท่านปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพ ให้ความร่วมมือแก่บุคลากรทั้ง
ภายในและภายนอกคณะได้ดีมาก
4. การบริหารงานด้านธุรการดีอยู่แล้ว ทำงานเป็นระบบดี

ด้านการประสานงาน และข้อเสนอแนะ

1. เจ้าหน้าที่ทุกท่านปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพ ให้ความร่วมมือแก่บุคลากรทั้ง
ภายในและภายนอกคณะได้ดีมาก
2. มีการเรียกประชุม ติดต่oprสานงานดี

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาในการบริหารงานธุรการของสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในด้านการวางแผนงานธุรการและการประสานงาน ประชากรผู้ให้ข้อมูลคือ อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ในคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 27 คน เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการบริหารงานธุรการในด้านการวางแผนงานธุรการ ด้านการประสานงานเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริหารงานธุรการของสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิด 3 ตัวเลือก คือ ปฏิบัติ ไม่ได้ปฏิบัติ และไม่แน่ใจ และแบบสอบถามปลายเปิด ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนจำนวน 23 ฉบับ (85.18%) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ความถี่และร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ผลการวิจัยปรากฏว่า ในด้านการวางแผนงานธุรการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ปฏิบัติในเรื่องต่อไปนี้ คือ มีการจัดเก็บเอกสารไว้เป็นระบบให้สะดวกต่อการค้นหา มีรูปและชื่อของผู้รับผิดชอบงานประกาศหน้าสำนักงานเลขาธิการคณะ และมีการจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้กับงานธุรการ มีการจัดทำทะเบียน พัสดุ ครุภัณฑ์ มีการจัดทำบันทึกการบรรจุ แต่งตั้ง โอนย้าย บุคลากร มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างถูกต้อง มีการดูแลรักษาอาคารสถานที่อย่างสม่ำเสมอ มีการแจ้งกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง มีการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร กับผู้มาติดต่อ มีการจัดทำประวัติบุคลากร มีการประชุมเพื่อแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ มีการจัดวิธีการปฏิบัติของบุคลากรในสำนักงานเลขาธิการคณะ มีการจัดระบบการรับ-จ่าย เงินแบบมีขั้นตอน มีการแจ้งกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง มีการให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน มีรูปและชื่อของผู้รับผิดชอบงานประกาศหน้าสำนักงานเลขาธิการคณะ มีการเขียนแผนผังการปฏิบัติงานในสำนักงานเลขาธิการ และมีการติดประกาศเวลาการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานเพื่อแจ้งแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ

ด้านการประสานงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ปฏิบัติในเรื่องต่อไปนี้ คือ มีการนำข้อมูลข่าวสารต่างๆ แจ้งบุคลากรในคณะ มีการให้บุคลากรงานธุรการประสานงานกับบุคลากรในคณะ มีการอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรที่มาติดต่องาน มีการสนับสนุนให้เข้าร่วมกิจกรรมอบรมความรู้ด้านต่างๆ มีการให้ข้อมูลในสำนักงานเลขานุการคณะแก่ผู้มาติดต่ออย่างถูกต้อง และมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ มีการจัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีการให้ข้อมูลของสำนักงานเลขานุการคณะแก่หน่วยงานที่มาติดต่อ มีการประชุมอย่างไม่เป็นทางการระหว่างเจ้าหน้าที่งานธุรการ มีการจัดระบบการติดต่อประสานงานกับบุคลากรทุกฝ่ายในคณะ มีการอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรที่มาติดต่องาน มีการแบ่งงานแต่ละคนให้ชัดเจน มีการแจ้งกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจน มีการรายงานข้อมูลการปฏิบัติงานธุรการเพื่อแจ้งให้บุคลากรในคณะทราบ มีการสนับสนุนช่วยเหลือหน่วยงานอื่น ทั้งในและนอกสังกัด มีการจัดให้มีการพบปะสังสรรค์แบบไม่เป็นทางการ เพื่อปรึกษาหารือและแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ข่าวสาร มีการเรียนรู้งาน และปฏิบัติงานแทนระหว่างเจ้าหน้าที่ มีการทบทวนหลักเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร มีการรายงานผลการดำเนินงานของฝ่ายต่างๆ และมีการจัดให้มีผู้รับทราบความคิดเห็นของบุคลากรในคณะ ตามลำดับ

ด้านปัญหาและข้อเสนอแนะ สำหรับแบบสอบถามปลายเปิดจากแบบสอบถามจำนวน 23 ชุด มีผู้ตอบคำถามปลายเปิดจำนวน 3 ชุด คิดเป็นร้อยละ 11.11 พบว่า ด้านการวางแผนงานธุรการ มีปัญหาพอสรุปได้ดังนี้

1. เพิ่มประวัติบุคลากรในคณะ
2. การไปราชการ (เบิกจ่าย/ไม่เบิกจ่าย) ในคณะ
3. เจ้าหน้าที่ทุกท่านปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพ ให้ความร่วมมือแก่บุคลากรทั้งภายในและภายนอกคณะได้ดีมาก
4. การบริหารงานด้านธุรการดีอยู่แล้ว ทำงานเป็นระบบดี

ด้านการประสานงาน มีปัญหาพอสรุปได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ทุกท่านปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพ ให้ความร่วมมือแก่บุคลากรทั้งภายในและภายนอกคณะได้ดีมาก
2. มีการเรียกประชุม ติดต่อประสานงานดี

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ตามลักษณะงานด้านการวางแผนงานธุรการ และด้านการประสานงานที่ได้ปฏิบัติ ไม่ได้ปฏิบัติ และไม่แน่ใจ รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะในทัศนะของอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ได้ให้ทัศนะไว้มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายดังนี้

เกี่ยวกับสภาพและปัญหาด้านการวางแผนงานธุรการ ที่ส่วนใหญ่เห็นว่าได้ปฏิบัติคือ มีการจัดเก็บเอกสารไว้เป็นระบบให้สะดวกต่อการค้นหา มีรูปและชื่อของผู้รับผิดชอบงานประกาศหน้าสำนักงานเลขานุการคณะ และมีการจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย ตามลำดับ ซึ่งผลการวิจัยนี้คล้ายกับ การศึกษาถึงปัญหาการบริหารงานธุรการ เจียร ทองนุ่น (2532, หน้า 183) ได้ศึกษาปัญหาการบริหารงานธุรการและการเงินของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ในทัศนะของผู้บริหารโรงเรียนนั้น งานเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของอาคารสถานที่จัดเป็นปัญหาอันดับหนึ่ง ในขณะที่อันดับสองและรองลงไป ได้แก่ งานสารบรรณ งานพัสดุ งานประชาสัมพันธ์ งานงบประมาณ งานทะเบียน และรายงาน และงานการเงินและบัญชี ส่วนครูอาจารย์ที่ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายธุรการและการเงินโรงเรียน มีทัศนะว่า งานพัสดุเป็นปัญหาอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ งานงบประมาณ งานเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย และอาคารสถานที่ งานทะเบียนและรายงาน งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี

ส่วนในด้านการวางแผนงานธุรการ ส่วนใหญ่เห็นว่าที่ไม่ได้ปฏิบัติ คือ พบว่า มีการติดประกาศเวลาการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานเพื่อแจ้งแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีการเขียนแผนผังการปฏิบัติงานในสำนักงานเลขานุการ มีการให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน มีการกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานแต่ละงานอย่างชัดเจน มีการจัดทำประวัติบุคลากรตามลำดับ สอดคล้องกับปัญหาที่พบจากการศึกษางานธุรการสำนักงานอธิการบดี สถาบันราชภัฏเชียงราย เฉลียว ประสิทธิ์วิเศษ (2540) ได้พบว่าการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานเกี่ยวข้องกับงานธุรการ 5 งาน คือ

1. งานธุรการ การกำหนดขั้นตอนในการเสนอหนังสือต่อผู้บริหารอย่างชัดเจน การจัดระบบรับ-ส่ง ได้ตอบหนังสือราชการ การจัดให้บริการต่างๆ เป็นอย่างสม่ำเสมอ การกำหนดแนวทางและขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน การประสานงานและการให้ความร่วมมือการปฏิบัติงานแต่ละฝ่าย ระบบการจัดเก็บข้อมูลสะดวกต่อการค้นหา การจัดระบบการเก็บและทำลายหนังสือทางราชการอย่างถูกต้อง การจัดประชุมเพื่อชี้แจงและรับฟังข้อเสนอแนะจาก

บุคลากร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาสถาบันมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ มีการจัดโครงสร้างการบริหารงาน

2. งานกาารเจ้าหน้าที่ การจักระบบการบรรจุ แต่งตั้ง โอนย้ายบุคลากร การจัดทำ ข้อมูลด้านบุคลากรของสถาบันไว้เป็นปัจจุบัน การกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม บุคลากรมีความรู้ ความสามารถตรงกับหน้าที่ ที่ได้รับ มอบหมาย การควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากร ถูกต้องตามระเบียบวินัยของทางราชการ การจับบุคลากรให้ปฏิบัติงานแต่ละฝ่ายอย่างเพียงพอ

3. งานการประสานงาน การให้บริการข่าวสารของสถาบันทั้งภายในและภายนอก อย่างสม่ำเสมอ การจัดทำเอกสาร วารสาร เผยแพร่ข้อมูลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง การจักิจกรรมร่วมกับ องค์การต่างๆ เพื่อเผยแพร่สถาบัน และการแจ้งกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของสถาบันให้บุคคลที่ เกี่ยวข้องทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจน

ส่วนใหญ่ที่ไม่แน่ใจในงานด้านการวางแผนงานธุรการ คือ มีการติดประกาศเวลา การทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานเพื่อแจ้งแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีการเขียนแผนผังการปฏิบัติงานใน สำนักงานเลขานุการ มีการประชุมเพื่อแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ มีการให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน มีการกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานแต่ละงานอย่างชัดเจน ตามลำดับ

ด้านการประสานงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าได้ปฏิบัติในเรื่องต่อไปนี้ คือ มีการนำข้อมูลข่าวสารต่างๆ แจ้งบุคลากรในคณะ มีการให้บุคลากรงานธุรการประสานงาน กับบุคลากรในคณะ มีการอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรที่มาติดต่องาน มีการสนับสนุนให้ เข้าร่วมกิจกรรมอบรมความรู้ด้านต่างๆ มีการให้ข้อมูลในสำนักงานเลขานุการคณะแก่ผู้มาติดต่อ อย่างถูกต้อง และมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ตามที่ ประณอม เชื้อศักดิ์หาหงษ์ (2537) ศึกษาผลของการพัฒนาการบริหารงานธุรการ ของโรงเรียนแมริมิวิทยาลัย ได้กล่าวว่

1. ด้านการวางแผนธุรการ ใช้ข้อมูลจากการสรุปประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา สภาพปัจจุบัน ความต้องการ และนโยบายของสถานศึกษา
2. ด้านการจัดองค์การงานธุรการ มีความเห็นว่างานธุรการของสถานศึกษา ประกอบด้วย งานการเงิน งานสารบรรณ งานบุคลากร งานประชาสัมพันธ์ และงานสวัสดิการ
3. ด้านการจัดบบุคลากรงานธุรการ เป็นการจับบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานในสารบรรณ จัดคนให้เหมาะกับงาน (Put the right man in the right job) โดยพิจารณาความรู้ ความสามารถ

วุฒิทางการศึกษาดตรงกับงานเป็นประเภทแรก และพิจารณาจากความสมัครใจของผู้ปฏิบัติงาน
เป็นประเภทรองลงมา

4. ด้านการอำนวยความสะดวกงานธุรการมีบทบาทดังนี้

- 4.1 ให้คำแนะนำระเบียบปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษร
- 4.2 ดำเนินการประชุม
- 4.3 ควบคุมความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างทันการณ
- 4.4 ให้คำแนะนำต่างๆ แก่ผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสม
- 4.5 ให้ความเป็นประชาธิปไตยในการวางแผนการปฏิบัติงาน
- 4.6 จัดงบประมาณไว้ได้อย่างเหมาะสม
- 4.7 จัดหาพัสดุได้เหมาะสม ถูกต้อง บังเกิดประโยชน์สูงสุด

5. ด้านประสานงาน งานธุรการเป็นงานที่ต้องติดต่อทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา
และเป็นงานที่ให้ความสะดวกแก่บุคลากรในสถานศึกษา

6. ด้านการประเมินผลงานธุรการ มีความเห็นว่า ผู้ปฏิบัติหน้าที่งานธุรการต้องเป็น
ผู้ปฏิบัติงานของคนมากกว่าที่จะให้เป็นผู้นำประเมิน

ด้านการประสานงาน ส่วนใหญ่ที่ไม่ได้ปฏิบัติ คือ มีการจัดให้มีผู้รับทราบความคิดเห็น
ของบุคลากรในคณะ มีการทบทวนหลักเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร มีการรายงานข้อมูล
การปฏิบัติงานธุรการเพื่อแจ้งให้บุคลากรในคณะทราบ ตามลำดับ ดังที่ นพพงษ์ บุญจิตราดุล
(2527, หน้า 70-79) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารที่จะทำให้เกิดการประสานงานที่ดีคือ การติดต่อ
สื่อสารแบบสองทาง เพราะเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของผู้ส่งและผู้รับในทันทีที่มีการติดต่อ
สัมพันธ์กัน ก่อให้เกิดการประสานงาน ประสานความคิดที่จะทำงานร่วมกัน แต่ถ้าการสื่อสารไม่ดี
จะทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาดขึ้น การประสานงานก็จะไม่บังเกิดผลดี ซึ่งการดำเนินการเป็น
กระบวนการ แบ่งเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การกำหนดแผนการหรือโครงการสำหรับทุกคนในหน่วยงานหรือนอกหน่วยงาน
ขั้นก่อน
2. ให้ทุกคนหรือทุกหน่วยงานเข้าใจแผนงานหรือโครงการทั้งหมด หรือบางส่วนที่
จำเป็น คือ ให้รู้กันโดยทั่วไปว่าใคร หน่วยงานใด มีหน้าที่อะไร และกำลังทำอะไรอยู่ในขณะนี้
3. ให้ทุกคนหรือทุกหน่วยงานเต็มใจรับงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายให้ทำ ถ้ามี
งานส่วนใดที่ตนหรือหน่วยงานหนึ่งทราบว่าตนถนัดสิ่งใด แล้วกลับไปมอบให้หน่วยงานอื่นหรือคน
อื่นทำก็จะเกิดความไม่พอใจขึ้น

ส่วนใหญ่ที่ไม่แน่ใจในงานด้านการประสานงาน คือ มีการจัดให้มีผู้รับทราบความคิดเห็นของบุคลากรในคณะ มีการรายงานผลการดำเนินงานของฝ่ายต่างๆ มีการเรียนรู้งาน และปฏิบัติงานแทนระหว่างเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ ซึ่งคล้ายกับ วรพิทย มีมาก (2527, หน้า 268-269) ได้กล่าวว่าการประสานงานภายในองค์การมีวิธีดำเนินการคือ

1. การจัดทำหนังสือคู่มือการปฏิบัติงาน จะช่วยให้การปฏิบัติงานทุกฝ่ายได้มีแนวทางการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดการร่วมมือประสานงานกันต่อไป
2. การใช้ระบบงานและวิธีการทำงาน เป็นวิธีหนึ่งที่จะก่อให้เกิดการประสานงานขึ้นในองค์การ

สำหรับวิธีการประสานงานระหว่างองค์การนั้น ยังมีวิธีการอื่นๆ ดังนี้

1. มีการวางแผนร่วมกันทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวให้ประสานสัมพันธ์กัน
2. ใช้ระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็วและถูกต้อง
3. จัดบุคลากรประสานงานระหว่างองค์การให้เหมาะสม
4. ใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงานระหว่างองค์การ
5. จัดให้มีการประชุมร่วมกันเพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน
6. จัดบุคลากรพบปะสังสรรค์กัน

ด้านปัญหาและข้อเสนอแนะ สำหรับแบบสอบถามปลายเปิด ด้านการวางแผนธุรกิจที่มีปัญหาด้านเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในคณะ การไปราชการ (เบิกจ่าย/ไม่เบิกจ่าย) ในคณะ ซึ่งมีความเห็นตรงกันกับ อภิญา อนุกุล (2539, หน้า ช-ค) ได้ศึกษาการบริหารสำนักงานอธิการบดีในงาน 6 ด้าน ได้แก่ งานสารบรรณ งานจัดประชุม งานติดต่อประสานงาน และติดตามงาน งานจัดทำรายงานประจำปี งานบริการ งานประชาสัมพันธ์ และตามภารกิจการบริหาร พบว่าเกี่ยวกับโครงสร้างสายการบังคับบัญชาบุคลากรประจำสำนักงานอธิการบดี และควรแบ่งกลุ่มงานให้ชัดเจน กำหนดผู้รับผิดชอบ กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละงาน แต่ละบุคคล เพื่อป้องกันการซ้ำซ้อน

ส่วนแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานนั้น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานและสภาพปัญหาจากแบบสอบถาม แล้วมีความเห็นว่าการบริหารมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานได้ดั่งนั้น ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญของงานแต่ละงานอย่างเท่ากัน มีการแบ่งงานให้เหมาะสมกับความสามารถบุคลากร การจะทำงานแทนกันได้ต้องให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้งานของแต่ละฝ่าย และจะต้องคอยกำกับ ติดตามงานตลอดเวลา การมอบหมายงานเป็นทอดๆ ทุกคนมีหน้าที่ดูแลงานที่ได้รับมอบหมายงานให้บรรลุความสำเร็จ

การจัดอุปกรณ์สำนักงานให้เพียงพอไม่ต้องรอกัน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ยังซ้ำซ้อน ควรมีการแบ่งงานให้ชัดเจน

ส่วนเรื่องบุคลากรยังขาด ความสามารถปฏิบัติงานแทนกันนั้น จะต้องเสริมสร้างและบำรุงขวัญและกำลังใจเจ้าหน้าที่ให้มีความรักงานและใฝ่รู้งานต่างๆ สามารถปฏิบัติงานทุกอย่างเป็นการช่วยเหลือผู้ร่วมงาน เกิดความสามัคคีและพัฒนาตนเอง โดยให้ศึกษาจากผู้ที่มีความสามารถ การกระจายความรับผิดชอบให้เท่าเทียมกัน การที่จะทราบความต้องการของบุคลากร จะต้องเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นทั้งเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ โดยจัดประชุมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ หรือมีผู้รับแสดงความคิดเห็น และที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่จะทำให้การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ คือระบบการจัดเก็บข้อมูล เพราะการบริหารจะต้องอาศัยข้อมูลในการตัดสินใจ การวางแผนดำเนินการต่างๆ จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลที่จัดเก็บเป็นระบบ และค้นหาได้ง่าย ควรมีรายชื่อแฟ้มติดให้ทราบ นอกจากนี้การปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ ตั้งใจทำงาน ไม่ทิ้งงาน มีการบริหารเวลาให้งานเสร็จภายในกำหนด ควรจัดบรรยากาศสำนักงานให้สะอาดเรียบร้อย มีการทบทวนกฎ ระเบียบ ข้อปฏิบัติในการทำงาน จะเห็นว่าได้ปัญหาในการทำงาน ผู้ที่รู้จักคือผู้ปฏิบัติ การบริหารงานธุรการต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของฝ่ายต่างๆ ระดมทั้งความคิด และความสามารถ พร้อมทั้งการมีทักษะของผู้บริหารในการประสานงานให้บรรลุเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยการศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านการวางแผนงานธุรการและด้านการประสานงาน ซึ่งให้เห็นว่างานในแต่ละด้านยังขาดการปฏิบัติอยู่หลายประการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงงานด้านธุรการของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน และจัดทบทวนกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ
2. ควรปลูกจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ให้มีความรับผิดชอบในหน้าที่
3. ควรมีการกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานแต่ละงานอย่างชัดเจน
4. ควรติดประกาศเวลาการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานเพื่อแจ้งแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

บรรณานุกรม

กรมสามัญศึกษา. (2539). เกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา พ.ศ.2539. กรุงเทพฯ :
กรมสามัญศึกษา.

ชารี มณีศรี. (2526). การบริหารงานธุรการ. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2527). หลักบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : อนงค์ศิลป์การพิมพ์.

ประนอม เชื้อศักดิ์ดาหงษ์. (2537). แนวทางในการพัฒนาการบริหารงานธุรการโรงเรียน
แมริมวิทวิทยาคม. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปรีชา นิพนธ์พิทยา และสุทิน เนียมพลับ. (2528). เส้นทางสู่ผู้บริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ :
ธีรพงษ์การพิมพ์.

พจนา วานิช. (2541). การบริหารงานธุรการของภาควิชาสัตยศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เพ็ญศรี แสงมหาชัย. (2536). การบริหารงานสำนักงาน. วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา :
กรุงเทพฯ.

สำนักงานเลขาธิการคณะ. (2548) รายงานประจำปี. คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ :
เอกสารอัดสำเนา.

ภิญโญ สาร. (2526). หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การค้ำคูณสุภา.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. (2526). เอกสารการสอบชุดวิชาการจัดการโรงเรียน
มัธยมศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์

วรินทร์า วัชรสิงห์. (2523). การบริหารธุรการและการเงินโรงเรียนสาธิตระดับประถมศึกษา
กรุงเทพมหานคร. รวมบทความวิจัยวิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิชัย ไถสุวรรณจินดา. (2539). ระบบงานธุรการสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์ดีไลท์จำกัด.

ศิริรัตน์ ปุระณะพรรค (2527). คู่มือติดต่อประสานงานกับสำนักงานเลขาธิการคณะเทคนิค
การแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : โรงพิมพ์คณะเทคนิคการแพทย์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญภิตติ. (2538). การบริหารสำนักงานแบบใหม่

ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.

สมเจตน์ ไตรวุฒิวัฒนา. (2540). คู่มือปฏิบัติงานงานบริหารและธุรการสำนักงานเลขานุการ

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ :

โรงพิมพ์คณะพยาบาลศาสตร์.

สมพงศ์ เกษมสิน. (2526). การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

หวน พิณรุฬพันธ์. (2528). การบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไอดีเอ็นเอสโตร์.

อุทัย หิรัญโต. (2520). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไอดีเอ็นเอสโตร์การพิมพ์.





ภาคผนวก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยสุรินทร์

แบบสอบถาม

เรื่อง

ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยยรนเรศวร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการของ
สำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยยรนเรศวร

2. การตอบแบบสอบถามของท่านมีคุณค่ายิ่งต่อผลการวิจัย จึงขอความกรุณาจากท่าน
โปรดตอบข้อสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างแท้จริง ขอรับรองว่าข้อมูลนี้จะไม่มีการเผยแพร่
ต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

3. แบบสอบถามนี้มี 1 ชุด แบ่งเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 สภาพการบริหารงานธุรการของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยยรนเรศวร

ตอนที่ 2 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริหารงานธุรการของสำนักงาน
เลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยยรนเรศวร

โปรดกรุณาตอบทุกข้อและทุกตอนเพื่อความสมบูรณ์ของเนื้อหา

สภาพการบริหารงานธุรการของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์

ที่	รายการ	การปฏิบัติ		
		ปฏิบัติ	ไม่ได้ปฏิบัติ	ไม่แน่ใจ
1	การวางแผนงานธุรการ มีการเขียนแผนผังการปฏิบัติงานในสำนักงาน เลขานุการ			
2	มีการประชุมเพื่อแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่			
3	มีการให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์การ ปฏิบัติงาน			
4	มีการกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานแต่ละงาน อย่างชัดเจน			
5	มีการกำหนดภารกิจงานธุรการที่ต้องรับผิดชอบ ทั้งหมด			
6	มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่			
7	มีการจัดวิธีการปฏิบัติของบุคลากรในสำนักงาน เลขานุการคณะ			
8	มีการติดประกาศเวลาการทำงานของบุคลากรที่ ปฏิบัติงานเพื่อแจ้งแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง			
9	มีการจัดเก็บเอกสารไว้เป็นระบบให้สะดวกต่อการ ค้นหา			
10	มีการจัดทำทะเบียน พัสดุ ครุภัณฑ์			
11	มีการจัดทำประวัติบุคลากร			
12	มีการจัดทำบันทึกการบรรจุ แต่งตั้ง โอนย้าย บุคลากร			
13	มีการจัดระบบการรับ-จ่าย เงินแบบมีขั้นตอน			
14	มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่าง ถูกต้อง			
15	มีการดูแลรักษาอาคารสถานที่อย่างสม่ำเสมอ			

ที่	รายการ	การปฏิบัติ		
		ปฏิบัติ	ไม่ได้ปฏิบัติ	ไม่แน่ใจ
16	มีการแจ้งกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง			
17	มีการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร กับผู้มาติดต่อ			
18	มีรูปและชื่อของผู้รับผิดชอบงานประกาศ หน้าสำนักงานเลขานุการคณะ			
19	มีการนำเทคโนโลยีมาใช้กับงานธุรการ			
20	มีการจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย			
	ด้านการประสานงาน			
1	มีการนำข้อมูลข่าวสารต่างๆ แจ้งบุคลากรในคณะ			
2	มีการจัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ			
3	มีการจัดระบบการติดต่อประสานงานกับบุคลากร ทุกฝ่ายในคณะ			
4	มีการจัดให้มีผู้รับทราบความคิดเห็นของบุคลากร ในคณะ			
5	มีการให้บุคลากรงานธุรการประสานงานกับบุคลากร ในคณะ			
6	มีการแบ่งงานแต่ละคนให้ชัดเจน			
7	มีการแจ้งกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจน			
8	มีการให้ข้อมูลของสำนักงานเลขานุการคณะ แก่หน่วยงานที่มาติดต่อ			
9	มีการเรียนรู้งาน และปฏิบัติงานแทนระหว่าง เจ้าหน้าที่			
10	มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารกับผู้มาติดต่อให้ได้รับ ความสะดวก			
11	มีการอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรที่มาติดต่องาน			

ที่	รายการ	การปฏิบัติ		
		ปฏิบัติ	ไม่ได้ปฏิบัติ	ไม่แน่ใจ
12	มีการรายงานข้อมูลการปฏิบัติงานธุรการเพื่อแจ้งให้บุคลากรในคณะทราบ			
13	มีการทบทวนหลักเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ ขององค์กร			
14	มีการรายงานผลการดำเนินงานของฝ่ายต่างๆ			
15	มีการจัดให้มีการพบปะสังสรรค์แบบไม่เป็นทางการ เพื่อปรึกษาหารือและแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ข่าวดสาร			
16	มีการสนับสนุนให้เข้าร่วมกิจกรรมอบรมความรู้ ด้านต่างๆ			
17	มีการสนับสนุนช่วยเหลือหน่วยงานอื่น ทั้งในและนอกสังกัด			
18	มีการให้ข้อมูลในสำนักงานเลขานุการคณะแก่ผู้มาติดต่ออย่างถูกต้อง			
19	มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ			
20	มีการประชุมอย่างไม่เป็นทางการระหว่างเจ้าหน้าที่งานธุรการ			

ปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริหารงานธุรการของสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์

คำชี้แจง

ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้กรุณาแสดงความคิดเห็นเสนอปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานธุรการสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ในด้านการวางแผนธุรการ และด้านการประสานงาน ไปวิเคราะห์หาแนวทางที่เหมาะสมเสนอเพื่อใช้เป็นประโยชน์ต่อไป

1. ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานธุรการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านการประสานงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ - สกุล : นางสาวจิรวดี ตริภิง
- วัน เดือน ปีเกิด : 2 พฤษภาคม 2520
- ที่อยู่ปัจจุบัน : 777/142 หมู่ 9 ตำบลอรัญญิก อำเภอเมือง
จังหวัดพิษณุโลก 65000
- ที่ทำงานปัจจุบัน : สำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
- ตำแหน่งหน้าที่ : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
- ประวัติการศึกษา
- พ.ศ.2544 : ศิลปศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม
- พ.ศ.2549 : การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร

