

การปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
Operational Administration Performance Pragmatic System of Development toward
Sisaket Rajabhat University

แสงมณี วงศ์สุวรรณ¹
ดร.ชนวนา เหลืองอังกูร²
ดร.สุวิมล โพธิ์กลิ่น³

บทคัดย่อ

การปฏิบัติงานธุรการ หากผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงานแล้วนั้นจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาด และทำให้เกิดผลเสียต่อหน่วยงานได้ ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานธุรการ ความต้องการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการ และแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ตามกรอบการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ การจัดทำหนังสือราชการ การรับ-การส่งหนังสือราชการ การเก็บ-การยืมหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 80 คน เจ้าหน้าที่จำนวน 58 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์หาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ แบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัย พบว่า

1. สภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษโดยพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้ 1) ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการร่างหนังสือราชการ รองลงมาคือ การจัดทำได้อตอบหนังสือราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษปฏิบัติได้ถูกต้อง ,การศึกษาระเบียบงานสารบรรณเป็นแนวทางในการจัดทำหนังสือราชการและ ในการปฏิบัติงานเป็น จัดทำหนังสือราชการด้วยตนเอง 2) ด้านการรับ- ส่งหนังสือราชการ พบว่า การรับหนังสือราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษมีการลงรับในทะเบียนรับหนังสืออย่างถูกต้อง รองลงมา คือ ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานธุรการในแนวทางการรับ- ส่งหนังสือราชการ และ การส่งหนังสือราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษมีการลงทะเบียนส่งหนังสืออย่างถูกต้อง 3) ด้านการเก็บ-ยืมหนังสือราชการ พบว่า มีการวางแผนในการจัดเก็บหนังสือและเอกสารราชการ รองลงมา คือ มีการจัดทำทะเบียนยืมหนังสือและเอกสารราชการไว้เป็นหมวดหมู่ และ หนังสือและเอกสารราชการที่จัดเก็บไว้ไม่เคยเกิดการสูญหาย 4) ด้านการทำลายหนังสือราชการ พบว่า มีแนวปฏิบัติขั้นตอนการทำลายหนังสือราชการ รองลงมา คือ การวางแผนในการทำลายหนังสือและเอกสารราชการ และ มีการสำรวจหนังสือที่ครบอายุการจัดเก็บ

¹มหาบัณฑิตสาขาการวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

²อาจารย์ประจำภาควิชาวิจัยและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

2. ความต้องการการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ พบว่า การวางระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการรับ-ส่งหนังสือราชการ รองลงมา คือ การวางระบบการจัดเก็บหนังสือราชการให้เป็นหมวดหมู่ และการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจและทักษะในการจัดทำหนังสือราชการ

3. แนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ตามแนวคิดของ ผู้ปฏิบัติงานธุรการ แต่ละด้านดังนี้ 1) การจัดทำหนังสือราชการ บุคลากรควรได้รับการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ด้านการจัดทำหนังสือราชการอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยควรให้การสนับสนุน และให้ความสำคัญกับงานการจัดทำหนังสือราชการอย่างแท้จริง ควรติดตามเร่งรัด การโต้ตอบหนังสือราชการให้ทันตามกำหนดเวลา บุคลากรทุกคนจะต้องให้ความร่วมมือในงานด้านดังกล่าวควบคู่กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยตรงบุคลากร 2) การรับ-การส่งหนังสือราชการ ผู้ปฏิบัติงานต้องลงรับหนังสือให้ตรงเวลา และ ทำเอกสารแจกบุคลากรทุกคน เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรอื่น ๆ ปฏิบัติตามระเบียบของมหาวิทยาลัย ผู้ปฏิบัติงานส่งหนังสือราชการให้ตรงเวลา ตรวจเช็คผู้รับให้ถูกต้อง หากไม่มีผู้ได้รับแทน ต้องหาทางอื่นที่จะให้ผู้รับได้รับข้อมูลให้เร็วที่สุด เช่น การโทรศัพท์ การส่ง e-mail และต้องทำเอกสารแจกบุคลากรทุกคน เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรอื่น ๆ ปฏิบัติตามระเบียบของมหาวิทยาลัย 3) การเก็บรักษา-การยืมหนังสือราชการ ต้องจัดเก็บให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อง่ายต่อการค้นหา อาจจะมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บ ในการยืมหนังสือราชการ ต้องเสนอขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง และผู้ที่มีสิทธิ์ยืมหนังสือได้ต้องผ่านการได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง ต้องจัดทำทะเบียนในการยืม กำหนดเวลาส่งให้ชัดเจน แล้วต้องติดตามขอคืนเมื่อครบกำหนด 4) การทำลายหนังสือราชการ กำหนดขั้นตอนการในทำลายหนังสือราชการให้ชัดเจน และ ให้ถือปฏิบัติเป็นไปในทางเดียวกันทุกฝ่าย

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่าการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มีการดำเนินงานตามระเบียบของทางราชการ ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถได้แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ คือ มหาวิทยาลัยฯ ควรมีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพงานธุรการ มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายปฏิบัติงานธุรการตลอดจนบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ มีอุปกรณ์ให้เพียงพอสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นปัจจุบันสำหรับใช้ในแนวทางการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : การปฏิบัติงานธุรการ

Operational Administration Performance Pragmatic System of Development toward Sisaket Rajabhat University

ABSTRACT

Administrative operations. If workers do not know. And the ability to work, then it will make operational errors. And cause harm to organizations. Which this research. The objective is to study the operation status of affairs. Development Administration needs work. And guide the development work of the university administration Sisaket. Within the operational aspects of the preparation of 4 missive Receiving - delivery dispatch Collection - the official books. And destruction of dispatch The population of the University staff, including teachers of 80 Rajabhat Sisaket volunteer staff of 58 people the tools used to collect data A questionnaire Data were analyzed by a computer program for frequency, percentage, standard deviation, and the interview data were analyzed by descriptive analysis.

The results showed that

1. State's current administrative practice of the University of Sisaket by considering each side as follows. 1) The preparation of dispatch Workers have skills in drafting official letter, followed by the preparation of interactive books Sisaket Governor's University is to follow. , Correspondence of the rules work as a guide in the preparation of books and government. To work. Preparation of books Government manual 2) the income - letter government found that the receipt of official University Sisaket have to be in the register of the book correctly, followed by a better understanding of the practical administrative guidance. of income - letter government and the letter public university Sisaket is registered letter correctly, 3) collection - books government were planning to store books and Official Form was followed there. preparation of registration books and Official Form into categories and books, and Official Form stored never is lost, 4) the destruction of books, government found that the practice process of destroying books, government, followed by planning. Official Form and the destruction of books and a book exploring the retirement of the store.

2. To the development of administrative operations of the University Sisaket. Found that placing regulations on the - Governor letter was followed by a system of government to a book store categories, and the enhancement of knowledge and skills in the preparation of dispatch

3. Guidelines for Improving the Administration of the University of Sisaket concept of administrative workers. Each of the following. 1) Preparation of dispatch Staff should be encouraged and developed knowledge of the preparation of official letter continued. Universities should be supported. And focus on job preparation public real book. Should follow intensive. Interactive books, government keeps its schedule. All staff are required to cooperate in the work of the personnel working in conjunction with the direct personnel, 2) income - the official letter. Workers need to get a book on time and handouts all staff. As a guide to other personnel comply with the regulations of the university. Government workers submit the letter on time. Check the correct recipient. If none of the representatives. Find another way to let the recipient receives the information as soon as the phone, sending e-mail and documents distributed to all staff. As a guide to other personnel comply with the regulations of the university 3) storage - the official books. Kept to a category So easy to find. Might be used in a computer system for storage. The official books. Requiring the approval from supervisors before proceeding. And who are eligible to borrow books must be approved by the supervisor every time. Registration must be prepared to lend. Send to a clear schedule. Then be refunded at the end of the track 4) the destruction of dispatch In the process of government to destroy the book and will become clear to all parties in the same way.

Based on the research. Concluded that the administrative operations of the University of Sisaket. With the implementation of the regulations of the government. The analysis of data can guide the development work of the university's Sisaket Rajabhat University should develop a quality plan administration. Staff capacity development work, as well as administrative personnel, Si Sa Ket Rajabhat University. Staff responsible for operations in particular. There is enough equipment to use at any time. And preparation of work instructions that are currently used in operational guidelines.

Keywords :

บทนำ

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา มีจุดมุ่งหมายในการสร้างสรรค์จริยคุณความก้าวหน้าทางวิชาการ โดยมีพันธกิจหลักสำคัญ 4 ประการ คือ งานสอนเพื่อผลิตบัณฑิต งานวิจัย งานบริการวิชาการแก่สังคม และงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างและผลิตบุคลากรระดับสูงเพื่อพัฒนาประเทศ อย่างไรก็ตาม การผลิตบัณฑิตบัณฑิตดังกล่าว จะต้องมีการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทำให้มีหรือต้องใช้เอกสารเป็นจำนวนมาก เพราะงานเอกสารเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานทั้งหลายทั้งปวง ซึ่งเอกสารเหล่านี้ งานธุรการจะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านเอกสารทั้งหมด หากงานธุรการปฏิบัติด้วยความล่าช้า ผิดพลาด และสับสน ตลอดจนความไม่สะดวกของการให้บริการก็จะทำให้การดำเนินงานตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยดำเนินไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ อันส่งผลให้การดำเนินงานไม่สามารถสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยไม่มีเท่าที่ควร ฉะนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของงานธุรการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินงานในทุกด้านของงานธุรการต้องมีการทำงานมีระบบ และบุคลากรที่ให้บริการมีความพร้อมและมั่นใจที่จะให้บริการ การดำเนินงานธุรการเป็นงานที่อยู่ในการบริหารงานทั่วไปตามขอบข่ายและกิจการบริหารและจัดการสถานศึกษาที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะการดำเนินงานธุรการเป็นงานที่เป็นหัวใจของการบริหารงานทั่วไป จึงถือได้เป็นงานที่มีความสำคัญต่อการที่จะทำให้การดำเนินงานทุกด้านบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งมีแนวทางการปฏิบัติคือ ศึกษาสภาพงานธุรการของสถานศึกษาและระเบียบกฎหมาย แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง วางแผนออกแบบงานธุรการ ลดขั้นตอนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพโดยอาจนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานให้เหมาะสม จัดบุคลากรรับผิดชอบและพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานธุรการตามระบบที่กำหนดไว้ จัดหา Hardware และ Software ให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานด้านธุรการได้ตามระบบที่กำหนดไว้ การดำเนินงานธุรการตามระบบที่กำหนดไว้โดยยึดหลักความถูกต้อง รวดเร็วเป็นปัจจุบันและ ประหยัดคุ้มค่าติดตามประเมินผล และปรับปรุงงานธุรการให้มีประสิทธิภาพ (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546 : 68)

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ได้จัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัย ราชภัฏศรีสะเกษ เพื่อปฏิบัติการกิจตามมาตรา 7 และ 8 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ให้เกิดความคล่องตัว มีประสิทธิภาพบรรลุความเป็นเลิศในทุกภารกิจ การแบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย กองกลาง และกองนโยบายและแผน ส่วนราชการในคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี โปรแกรมวิชา ซึ่งจะเห็นได้ว่าการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จะมีฝ่ายงานธุรการของแต่ละกลุ่มงาน ซึ่งสำหรับการดำเนินงานธุรการในแต่ละหน่วยงานนั้นจะมีสภาพของการบริหารแตกต่างกันไปตามบริบทสภาพแวดล้อม และภารกิจนั้นๆ ทำให้การปฏิบัติงานธุรการไม่เป็นลำดับขั้นตอน สภาพปัจจุบันปัญหาในการดำเนินงานธุรการตามกรอบงาน 4 ด้าน คือ การจัดทำหนังสือราชการ การรับ-การส่งหนังสือราชการ การเก็บ-การยืมหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ ปรากฏว่า ด้านการจัดทำหนังสือ มีความผิดพลาดขาดการพิสูจน์อักษร ภาษาไม่เป็นทางการ ด้านการรับ-ส่ง หนังสือราชการไม่เป็นปัจจุบันการปฏิบัติหน้าที่บางอย่างล่าช้า เช่น การแจ้งข่าวสารให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ด้านการเก็บ-การยืมหนังสือราชการ การอำนวยความสะดวกในการค้นหาหนังสือราชการล่าช้า การจัดเก็บไม่เป็นปัจจุบัน การยืมหนังสือไม่มีการลงทะเบียน และนำเสนอจากผู้บังคับบัญชา ด้านการทำลายหนังสือราชการ ยังไม่มีการปฏิบัติในการทำลายหนังสือราชการ และ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความสามารถเฉพาะด้าน ปัญหาด้านระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลง ทำให้การปฏิบัติงานผิดพลาด และล่าช้า

จากปัญหาและแนวโน้มดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าหากปล่อยให้สภาพการปฏิบัติงานมีข้อบกพร่องจะส่งผลเสียหายนต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยฯ เพราะการดำเนินงานต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน ประกอบกับคุณสมบัติอื่นๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่หน่วยงานอื่น จะพึงมี อันได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ ความกระตือรือร้นในการพัฒนางานของตน ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ และเพื่อให้มีการบริหารจัดการที่มีความคล่องตัวสูง ซึ่งถ้าหากบุคลากรขาดความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ไม่ปฏิบัติตามระเบียบหรือไม่ปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ย่อมจะทำให้เกิดปัญหาและมีผลกระทบต่อการบริหารทั้งมวล การบริหารงานธุรการส่งผลสะท้อนต่อการปรับปรุงพัฒนางานด้านอื่น ๆ อย่างแน่นอน ดังนั้น ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยใช้กรอบการศึกษากิจการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ การจัดทำหนังสือราชการ การรับ-การส่งหนังสือราชการ การเก็บ-การยืมหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในปัญหาการปฏิบัติงาน การบริหารงานธุรการ รวมถึงเป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารในแนวทางการวางแผนปรับปรุง แก้ปัญหาและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานธุรการให้ถูกต้องตามหลักวิชาการต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ตามกรอบการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ

- 1.1 การจัดทำหนังสือราชการ
- 1.2 การรับ-การส่งหนังสือราชการ
- 1.3 การเก็บ-การยืมหนังสือราชการ
- 1.4 การทำลายหนังสือราชการ

2. เพื่อศึกษาความต้องการการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

ความสำคัญของการวิจัย

1. เป็นการศึกษาและทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ให้มีระบบระเบียบที่ดี
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ให้มีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และเป็นปัจจุบัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

1.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำนวน 138 คน ประกอบด้วยอาจารย์จำนวน 80 คน เจ้าหน้าที่จำนวน 58 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำนวน 13 คน

2. การปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ตามกรอบการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ได้แก่

- 2.1 การจัดทำหนังสือราชการ
- 2.2 การรับ-การส่งหนังสือราชการ

2.3 การเก็บ-การยืมหนังสือราชการ

2.4 การทำลายหนังสือราชการ

3. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ระหว่างเดือน พฤษภาคม – กรกฎาคม พ.ศ. 2553

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ดำเนินการวิจัยเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานธุรการ และศึกษาความต้องการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการพร้อมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ ดังนี้

1. สภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษโดยพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1) ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการร่างหนังสือราชการ รองลงมาคือ การจัดทำโต้ตอบหนังสือราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษปฏิบัติได้ถูกต้อง ,การศึกษาระเบียบงานสารบรรณ เป็นแนวทางในการจัดทำหนังสือราชการและ ในการปฏิบัติงานเป็น จัดทำหนังสือราชการด้วยตนเอง

2) ด้านการรับ-ส่งหนังสือราชการ พบว่า การรับหนังสือราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มีการลงรับในทะเบียนรับหนังสืออย่างถูกต้อง รองลงมา คือ ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานธุรการในแนวทางการรับ-ส่งหนังสือราชการ และ การส่งหนังสือราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษมีการลงทะเบียนส่งหนังสืออย่างถูกต้อง

3) ด้านการเก็บ-ยืมหนังสือราชการ พบว่า มีการวางแผนในการจัดเก็บหนังสือและเอกสารราชการ รองลงมา คือ มีการจัดทำทะเบียนยืมหนังสือและเอกสารราชการไว้เป็นหมวดหมู่ และ หนังสือและเอกสารราชการที่จัดเก็บไว้ไม่เคยเกิดการสูญหาย

4) ด้านการทำลายหนังสือราชการ พบว่า มีแนวปฏิบัติขั้นตอนการทำลายหนังสือราชการ รองลงมา คือ การวางแผนในการทำลายหนังสือและเอกสารราชการ และ มีการสำรวจหนังสือที่ครบอายุการจัดเก็บ

2. ความต้องการการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัย ราชภัฏศรีสะเกษ พบว่า การวางระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการรับ-ส่งหนังสือราชการ รองลงมา คือ การวางระบบการจัดเก็บหนังสือราชการให้เป็นหมวดหมู่ และ การเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจและทักษะในการจัดทำหนังสือราชการ

3. แนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ตามแนวคิดของ ผู้ปฏิบัติงานธุรการ แต่ละด้านดังนี้

1) การจัดทำหนังสือราชการ บุคลากรควรได้รับการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ด้านการจัดทำหนังสือราชการอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยควรให้การสนับสนุน และให้ความสำคัญกับงานการจัดทำหนังสือราชการอย่างแท้จริง ควรติดตามเร่งรัด การโต้ตอบหนังสือราชการให้ทันตามกำหนดเวลา บุคลากรทุกคนจะต้องให้ความร่วมมือในงานด้านดังกล่าวควบคู่กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยตรงบุคลากร

2) การรับ-การส่งหนังสือราชการ ผู้ปฏิบัติงานต้องลงรับหนังสือให้ตรงเวลา และ ทำเอกสารแจกบุคลากรทุกคน เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรอื่น ๆ ปฏิบัติตามระเบียบของมหาวิทยาลัย ผู้ปฏิบัติงานส่งหนังสือราชการให้ตรงเวลา ตรวจเช็คผู้รับให้ถูกต้อง หากไม่มีผู้ใดรับแทน ต้องหาทางอื่นที่จะให้ผู้รับได้รับข้อมูลให้เร็วที่สุด

เช่น การโทรศัพท์ การส่ง e-mail และต้องทำเอกสารแจกบุคลากรทุกคน เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรอื่น ๆ ปฏิบัติตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

- 3) การเก็บรักษา-การยืมหนังสือราชการ ต้องจัดเก็บให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อง่ายต่อการค้นหา อาจจะมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บ ในการยืมหนังสือราชการ ต้องเสนอขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาก่อนทุกครั้ง และผู้ที่ยืมหนังสือได้ต้องผ่านการได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง ต้องจัดทำทะเบียนในการยืม กำหนดเวลาส่งให้ชัดเจน แล้วต้องติดตามขอคืนเมื่อครบกำหนด
- 4) การทำลายหนังสือราชการกำหนดขั้นตอนการในทำลายหนังสือราชการให้ชัดเจน และ ให้ถือปฏิบัติเป็นไปในทางเดียวกันทุกฝ่าย

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่าการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มีการดำเนินงานตามระเบียบของทางราชการ ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถได้แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ คือ มหาวิทยาลัยฯ ควรมีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพงานธุรการ มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายปฏิบัติงานธุรการตลอดจนบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ มีอุปกรณ์ให้เพียงพอสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นปัจจุบันสำหรับใช้ในแนวทางการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้
 - 1.1 มหาวิทยาลัยฯ ควรมีการวางแผนการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานและคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อยึดถือปฏิบัติเป็นแนวเดียวกัน
 - 1.2 ควรมีการประชุมเชิงปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง และ ให้คำปรึกษาในกระบวนการทำงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นแนวเดียวกัน
2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป
 - 2.1 ควรมีการวิจัยเชิงปฏิบัติการ จากการหาแนวทางการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยฯ ไปใช้

เอกสารอ้างอิง

- กิตติมา ปรีดีติลล.(2532) การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : อักษรพิพัฒน์.
- จันทรา ทันตร.(2543) “การพัฒนาระบบงานธุรการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.”
วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชาลี มณีศรี. (2526). การบริหารงานธุรการ. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- เดือนใจ ตลประสิทธิ์. (2540). สภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด
กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 10. วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิตกรุงเทพมหานคร :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด .(2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7 . กรุงเทพฯ : ชมรมเด็ก.
- บุญชู กระดังสาย. (2539). “การบริหารงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา
จังหวัดนนทบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญมา กลัดประสิทธิ์.(2546).แบบเสนอข้อกำหนดให้พนักงานครูเทศบาลผู้ดำรงตำแหน่งในสายงานผู้บริหาร
สถานศึกษา รับเงินเดือนสูงขึ้นเป็นพิเศษเฉพาะราย.โรงเรียนเทศบาลศรีบุญยานุสรณ์ เทศบาล
เมืองกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร.
- ประเสริฐ ชาววงศ์.(2544). ความต้องการพัฒนาความรู้ในหน้าที่ของศึกษานิเทศก์อำเภอสังกัด สำนักงาน
คณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 5.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2536). การวิจัยประเมินผล : หลักการและกระบวนการ. กรุงเทพมหานคร :
การพิมพ์พระนคร.
- ผ่องพรรณ ตริยมงคลกุลและสุภาพ ฉัตรภรณ์. (2534). การออกแบบการวิจัย. กรุงเทพฯ :
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พละ รูปแพ. (2548). การปฏิบัติงานธุรการภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม
เขต 1 . นครปฐม : ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พนัส หันนาคินทร์.(2524). หลักการบริหารโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร : เพ็ญจันทร์การพิมพ์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์.(2535). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ :
พริงเกอร์ปรีนแอนมีเดียจำกัด.
- พัชรี สุคนธสรณ์. (2528). การสร้างเครื่องมือประเมินผลการปฏิบัติงานบนหอพักผู้ป่วยสำหรับ
นักศึกษาผดุงครรภ์อำมัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)
สาขาวิชาพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Peters, Timothy Carl. (2002). A Study of the Role of The Chief Business Officers of Small
Private Colleges and Universities. Ed.D. Dissertation. Pepperdine University. (Online).
Available : <http://proquest.umi.com/pqdweb/?did=729324404&sid=3&Fmt=2&clientId=72281&RQT=309&VName=PQD>.