

ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการ
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
Work Satisfaction of Administration Cooperation in Faculty of
Science and Technology Rajamangala University of Technology Srivijaya.

ชมพูนุท คงรอด^{1*} กุนวดี สุขเกษม² เพชรลดา เรืองเพชร³
Chomphunut Khongrot^{1*}, Kunwadee Sukkasem² and Petchlada Ruangpetch³

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดประสงค์ที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน จำนวน 87 คน ของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ แล้วหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานด้านธุรการ มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานเกี่ยวกับด้านการเงินมากที่สุด (\bar{X} =4.22±0.49) งานพิมพ์หนังสือ (\bar{X} =4.20±0.51) งานส่งหนังสือ (\bar{X} =4.19±0.46) งานรับหนังสือ (\bar{X} =4.14±0.46) และงานเก็บเอกสาร (\bar{X} =4.11±0.51) ตามลำดับ นอกจากนี้ที่ผลของการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านธุรการทั้ง 6 ด้าน ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ผลปรากฏว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการในงานเกี่ยวกับการเงินมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของเพศชาย (\bar{X} =4.24±0.55) เพศหญิง (\bar{X} =4.21±0.47) ตามลำดับ ผลจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นข้อมูลนี้นำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการ ของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ผู้ปฏิบัติงาน, ธุรการ

Abstract

The objectives of this research were to explore personnel satisfaction of administration. The sample of the study comprised 87 of academic and support personnel in Faculty of Science and Technology Rajamangala University of Technology Srivijaya. The questionnaires were applied as research to collect data, the data was analyzed by conducting mean (\bar{X}) and standard deviation (S.D). The administration cooperation showed potent toward financial is the highest score (\bar{X} =4.22±0.49), typed the document (\bar{X} =4.20±0.51), sent the documents (\bar{X} =4.19±0.46), received the documents (\bar{X} =4.14±0.46), and collected document (\bar{X} =4.11±0.51), respectively. In addition, we were also comparison of personal factor with work satisfaction of administration cooperation in 6 topic between male and female. The result show that male and female the mast satisfied is finical, male (\bar{X} =4.24±0.55), female (\bar{X} =4.21±0.47), respectively. The results further support to improve and develop in administration cooperation of Faculty of Science and Technology.

Keywords: Satisfaction, Operator, Administration

^{1,2} เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

³ นักวิชาการศึกษา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

* Corresponding author, E-mail: Chomphunut_2527@hotmail.co.th

บทนำ

การบริหารงานธุรการนับได้ว่าเป็นขั้นต้นแรกในการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ในทุกระดับที่ต้องใช้การสื่อสารเป็นสื่อในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารประกอบด้วย สาร ผู้ส่งสารและผู้รับสาร เจ้าหน้าที่ธุรการจะต้องเป็นสื่อในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เพื่อเข้าสู่กระบวนการปรับเปลี่ยนไปสู่การทำงานตามภารกิจต่อไป เจ้าหน้าที่ธุรการต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างดีและมีคุณภาพ ทั้งนี้การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ย่อมต้องอาศัยการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการเป็นสำคัญดังจะเห็นได้จากมีการกำหนดให้มีงานธุรการในทุกหน่วยงาน ดังนั้นงานธุรการจึงเปรียบเสมือนกลไกที่สำคัญของหน่วยงานที่จะขาดไปหรือไม่ไม่ได้ (ประสิทธิ์ นาคปทุมสวัสดิ์, 2527)

การปฏิบัติงานธุรการให้มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรมีคุณสมบัติความรู้ความสามารถในการอ่าน การตีความสรุปสาระสำคัญ และมีความรู้ ความเข้าใจ ในโครงสร้าง งานธุรการรู้จักบทบาทภารกิจหน้าที่ของตนเองและมีความรับผิดชอบต่อตนเองและหน่วยงาน มีความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของงาน (เอกสาร) การปฏิบัติงานธุรการต้องมีความรักและศรัทธาในงานที่ได้รับมอบหมาย ทำงานอย่าง เต็มใจ เต็มศักยภาพ และเต็มเวลา

งานธุรการ แบ่งออกเป็นหลายประเภท ที่เกี่ยวข้องกับอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ในแต่ละฝ่าย เป็นสายงานที่สนับสนุนให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ งานธุรการทำหน้าที่เป็นผู้ให้การสนับสนุนและบริการหน่วยงานอื่นๆ การบริหารงานธุรการที่มีประสิทธิภาพย่อมส่งผลต่อความสำเร็จโดยตรง งานธุรการนั้นมักจะครอบคลุมงานด้านต่างๆ ได้แก่ งานรับหนังสือ, งานส่งหนังสือ, งานพิมพ์และร่างโต้ตอบ, งานจัดเก็บเอกสารค้นหาเอกสาร, งานเกี่ยวกับการเงิน และงานพัสดุ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการในทุกระดับต้องมีความรู้ความเข้าใจทั้งกฎระเบียบและแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง การปฏิบัติงานธุรการจึงมีความจำเป็นและขาดไม่ได้ เพราะงานด้านธุรการเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้สามารถดำเนินงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งเป็นภารกิจให้เป็นไปอย่างราบรื่นและสอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ประเด็นปัญหาของงานธุรการ คือ ขาดบุคลากรที่รับผิดชอบโดยตรง ขาดการพัฒนาบุคลากรและ จัดทำระบบงานเสร็จแล้วแต่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามระบบงานเนื่องจากทำงานหลายหน้าที่ ทำให้ปฏิบัติงานอย่างไม่ต่อเนื่อง ไม่สม่ำเสมอทำให้เกิดความล่าช้า การปฏิบัติงานจากบุคลากรที่รับผิดชอบทำงานหลายหน้าที่ ทำให้บางครั้งเกิดการล่าช้าในการรายงานข้อมูล บางครั้งข้อมูลที่ได้ไม่ตรงกับความเป็นจริงทำให้ประมวผลไม่ได้และไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานด้านธุรการ

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

คนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้การบริหารงานประสบความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อมีระบบการบริหารงานบุคคลที่เข้าใจธรรมชาติของคนในองค์การเข้าใจความต้องการของคน ทั้งความต้องการทางจิตวิทยาและความต้องการทางสังคมและมีการจูงใจที่เหมาะสมก็จะทำให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจกระบวนการบริหารอื่นๆก็จะสามารถดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีดังนั้นการกำหนดแนวทางพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การด้วยวิธีการจูงใจได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมจะสามารถสร้างร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานของบุคคลด้วยความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ด้านความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่ เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำว่าในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

จรัส วิฆางง (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการโรงเรียนบ้านบึงอุดม อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ระบบงานธุรการนับได้ว่ามีความสำคัญต่อการบริหารงานของสถานศึกษาเป็น อย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นปัจจัยนำไปสู่การพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลสำหรับนำไปใช้เป็นแนวทางในการนำไปใช้ในการ บริหารจัดการงานธุรการเพื่อให้การส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนในโรงเรียนเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อพัฒนาระบบงานธุรการโรงเรียนบ้านบึงอุดม อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ดให้ถูกต้องเป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย ใน 4 ด้านคือ งานสารบรรณ งานทะเบียนครูและบุคลากร ทางการศึกษา งานรักษาความปลอดภัย และงานประชาสัมพันธ์

ประกอบ อางไธสง (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาการดำเนินงานธุรการ โรงเรียนบ้านสายชนวน อำเภอปากช่องจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาการดำเนินงานธุรการด้านงานสารบรรณและงาน ประชาสัมพันธ์โรงเรียนบ้านสายชนวนอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้หลักการวิจัยปฏิบัติการ(Action Research Principle) ดำเนินการพัฒนา 2 วนรอบ (Spiral) ใช้กลยุทธ์การพัฒนา คือ การศึกษาเอกสาร การศึกษาดู งาน และการนิเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากร ตามกรอบการศึกษา โดยได้พบสภาพการทำงานธุรการโรงเรียนด้านงานสาร บรรณ ผู้บริหารให้ความสนใจในการดูแลเอาใจใส่ตรวจสอบและให้กำลังใจแก่เจ้าหน้าที่น้อยมากจึงสะสมปัญหา ตลอดมา การจัดทำเอกสารไม่ถูกต้อง การรับ-ส่งล่าช้า ก่อให้เกิดความเสียหาย การจัดเก็บรักษาหนังสือราชการไม่ เป็นระบบ ไม่มีระเบียบ ไม่ปลอดภัย ไม่เหมาะสมทำงานแทนผู้อื่นไม่ได้ ส่วนสภาพการทำงานประชาสัมพันธ์ โรงเรียน ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสนใจและเอาใจใส่น้อยเกินไป ทำให้บุคลากรภายในด้วยกันและระหว่าง บุคลากรภายในกับบุคลากรภายนอกห่างเหินกันเกิดความระแวงสงสัย มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อกัน มีการร่วมมือพัฒนา การศึกษามากยิ่งขึ้น จึงได้นำปัญหาดังกล่าวมาพัฒนาการดำเนินงานสารบรรณและงานประชาสัมพันธ์โรงเรียนโดย ใช้กิจกรรมการศึกษาเอกสาร การศึกษาดูงาน และการนิเทศโดยการประชุมสัมมนาหรือปรึกษาหารือกัน เพื่อให้เกิด การพัฒนาตามกระบวนการ PAOR 2 วนรอบ หลังจากการปฏิบัติกิจกรรมทั้ง 2 วนรอบแล้วทำให้ทุกคนและผู้เกี่ยวข้องเริ่มมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมพัฒนาในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิมมากตั้งนี้ ด้านงานสารบรรณ ได้มีการจัดเก็บ หนังสือราชการเป็นระบบหมวดหมู่ เก็บรักษาในแฟ้มแขวนตู้เหล็ก อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อยและปลอดภัยต่อ เอกสารที่จัดเก็บ ครูทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในการร่าง การพิมพ์ การจัดเก็บเอกสาร สามารถทำงานทดแทนกันได้ ตลอดทั้งมีความรวดเร็วในการดำเนินงานสารบรรณยิ่งขึ้น

สมหมาย จันทะกล (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเพื่อพัฒนาระบบงานธุรการโรงเรียนบ้านลาดใหญ่ อำเภอ เมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า สภาพก่อนการพัฒนากระบวนการโรงเรียนบ้านลาดใหญ่ อำเภอ เมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ มีการปฏิบัติงานธุรการไม่เป็นระบบ บุคลากรไม่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานธุรการ ขาดความถูกต้อง รวดเร็ว ไม่มีการตรวจสอบระบบ มีผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานเพียง 1 คน ซึ่งไม่สามารถ ปฏิบัติงานธุรการให้เกิดความถูกต้องรวดเร็วได้ เมื่อดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ 1 ด้วยกลยุทธ์ การประชุมกลุ่มย่อย ในการศึกษาระบบ (Systems Investigation) การวิเคราะห์ระบบ (Systems Analysis) การอบรมปฏิบัติการ โดยมี วิทยากรเป็นผู้บรรยายให้ความรู้ และให้คำแนะนำในการลงมือปฏิบัติการออกแบบระบบ (Systems Design) และใช้ กลยุทธ์การนิเทศภายในโดยผู้นิเทศให้ความรู้ คำแนะนำ กำกับติดตามการปฏิบัติงานในการใช้ระบบ (Systems Implementation) และการตรวจสอบ ทบทวนระบบ (Systems Review – More Efficient) และพัฒนาต่อเนื่อง ในวงรอบที่ 2 โดยใช้การนิเทศภายในเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนา การออกแบบ และวางแผนระบบใหม่โดยการแก้ไข การจัดบุคลากรเข้ารับผิดชอบงานที่เหมาะสม จำนวน 2 คน มีเวลาเพียงพอในการปฏิบัติงาน มีขอช่วยงานธุรการ ทั้งหมด 5 หมวด คือ หมวดการจัดทำหนังสือราชการ ประกอบด้วย การจัดทำ โต้ตอบหนังสือราชการภายนอก การ จัดทำ โต้ตอบหนังสือภายใน การร่างระเบียบวาระการประชุม การบันทึกการประชุม การดำเนินงานเกี่ยวกับสมุด เยี่ยม สมุด หมายเหตุรายวัน สมุดตรวจราชการ การลงทะเบียนการออกคำสั่ง การจัดทำเกียรติบัตร หมวดการรับ

ส่งหนังสือราชการ ประกอบด้วย การรับ-จ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์ การลงทะเบียนรับหนังสือราชการภายนอก การลงทะเบียนส่งหนังสือราชการภายนอก หมวดการเก็บรักษาหนังสือราชการ หมวดการยืม การทำลายหนังสือราชการ ประกอบไปด้วย การยืมหนังสือราชการ การทำลายหนังสือราชการ หมวดการบริการเกี่ยวกับงานธุรการ ประกอบด้วย การจัดพิมพ์แบบฟอร์มและเอกสารฝ่าย งานธุรการ การลงทะเบียนวัสดุครุภัณฑ์ของฝ่ายงานธุรการ การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานธุรการ การจัดทำสารสนเทศของงานธุรการ ปฏิคม คู่มือการปฏิบัติงานธุรการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานธุรการ แผนผังการปฏิบัติงานธุรการ ทำให้การปฏิบัติงานธุรการตามขอบข่ายงานธุรการทั้ง 5 หมวด 17 งาน เกิดความถูกต้อง รวดเร็ว กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า มีความรู้ความเข้าใจและสามารถพัฒนาระบบงานธุรการให้มีความถูกต้อง รวดเร็วได้ โดยสรุป การพัฒนาระบบงานธุรการโรงเรียนบ้านลาดใหญ่ครั้งนี้บรรลุตามความมุ่งหมาย อย่างไรก็ตามควรนำเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ มาช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลและแบบฟอร์ม งานธุรการ วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสะดวกในการค้นหาและเรียกใช้ข้อมูล มีการสร้างโปรแกรมสำหรับงานธุรการ และนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระบบงานธุรการให้ถูกต้อง รวดเร็วยิ่งขึ้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย” ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 84 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) จากจำนวนบุคลากร ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 105 คน (บุญธรรม กิจปรีดา บริสุทธิ์, 2543, 47-50) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการศึกษาวิจัยเรื่องในครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ นำจำนวนดังกล่าวมาหาค่ากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05
 N คือ ขนาดของประชากร
 แทนค่าประชากรในสูตร

$$n = \frac{105}{1 + 105 (0.05)^2}$$

ดังนั้น จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ จำนวน 84 ตัวอย่าง

ข้อมูลบุคลากรสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 105 คน ประกอบด้วย

บุคลากร	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
บุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	83 คน	67 คน
บุคลากรสายสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	22 คน	17 คน
รวมทั้งสิ้น	105 คน	84 คน

2. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (questionnaire) วิธีการสร้างเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการเรียบเรียงเอกสารที่เกี่ยวข้อง แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับเรื่องที่ทำวิจัย โดยจำแนกแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน หน่วยงานที่สังกัด ระดับตำแหน่ง สายงานที่รับผิดชอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การกำหนดให้คะแนนระดับความพึงพอใจในส่วนที่ 2 ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดให้คะแนนการวัดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	กำหนดคะแนนเท่ากับ	5
ความพึงพอใจในระดับมาก	กำหนดคะแนนเท่ากับ	4
ความพึงพอใจในระดับปานกลาง	กำหนดคะแนนเท่ากับ	3
ความพึงพอใจในระดับน้อย	กำหนดคะแนนเท่ากับ	2
ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	กำหนดคะแนนเท่ากับ	1

สำหรับกำหนดเกณฑ์ในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้านี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ยเพื่อใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50–5.00 หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50–4.49 หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 –3.49 หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50–2.49 หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00–1.49 หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จากบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่เป็นบุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน โดยได้ส่งแบบสอบถามไปยังฝ่ายและสาขาต่างๆ จำนวน 105 ชุด

3.2 ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามพร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลในการระบุเบื้องต้นในการสุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้ตั้งเป้าหมายไว้ จำนวน 84 คน แต่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจริงเกินค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ เป็นจำนวนทั้งหมด 87 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ที่ปรึกษางานวิจัย ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตรวจสอบเกี่ยวกับภาษาที่ใช้ให้มีความถูกต้อง เหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่กำลังทำการวิจัย หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

4.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (Arithmetic Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

5. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ แล้วหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานด้านธุรการ มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานเกี่ยวกับด้านการเงินมากที่สุด (\bar{X} =4.22±0.49) งานพิมพ์หนังสือ (\bar{X} =4.20±0.51) งานส่งหนังสือ (\bar{X} =4.19±0.46) งานรับหนังสือ (\bar{X} =4.14±0.46) และงานเก็บเอกสาร (\bar{X} =4.11±0.51) ดังตาราง 1

ตาราง 1 ผลความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึง พอใจ
1. งานรับหนังสือ	4.14	0.46	ระดับมาก
2. งานส่งหนังสือ	4.19	0.46	ระดับมาก
3. งานพิมพ์หนังสือ	4.20	0.51	ระดับมาก
4. งานเก็บเอกสาร	4.11	0.51	ระดับมาก
5. งานเกี่ยวกับการเงิน	4.22	0.49	ระดับมาก
6. งานพัสดุ	4.05	0.52	ระดับมาก

ผลของการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านธุรการทั้ง 6 ด้าน ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ผลปรากฏว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการในงานเกี่ยวกับการเงินมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของเพศชาย (\bar{X} =4.24±0.55) เพศหญิง (\bar{X} =4.21±0.47) ดังตาราง 2

ตาราง 2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็นความพึงพอใจ	เพศ			
	เพศชาย		เพศหญิง	
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.
1.งานรับหนังสือ	4.15	.522	4.14	.430
2.งานส่งหนังสือ	4.20	.483	4.19	.453
3.งานพิมพ์หนังสือ	4.13	.491	4.08	.519
4.งานเก็บเอกสาร	4.12	.520	4.09	.508
5.งานเกี่ยวกับการเงิน	4.24	.545	4.21	.466
6.งานพัสดุ	4.01	.547	4.06	.518

ปัญหาและอุปสรรค พบว่า

- งานรับหนังสือ : การจัดลำดับความสำคัญของงานก่อน - หลัง และบุคลากรยังขาดการกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน จากผู้รับผิดชอบ
- งานส่งหนังสือ : การส่งหนังสือยังมีความล่าช้าจึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องขาดความกระตือรือร้นในการติดตามหนังสือ
- งานพิมพ์หนังสือ : บุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานจึงทำให้รับหน้าที่หลายงานในเวลาเดียวกัน

- งานเก็บเอกสาร : บุคลากรขาดความรู้และทักษะในการจัดเก็บเอกสาร จึงทำให้เอกสารสูญหายและไม่มี การส่งเอกสารอย่างเป็นระบบ
- งานเกี่ยวกับการเงิน : การเบิกจ่ายมีความล่าช้า เนื่องจากบุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจในการ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการเงิน
- งานพัสดุ : การจัดซื้อวัสดุโครงการสอนมีความล่าช้าเนื่องจากในการจัดซื้อวัสดุมีขั้นตอนที่สลับซับซ้อนจึง ทำให้ไม่สามารถซื้อได้ตามในเวลาที่กำหนด

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการ คณะ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 87 คน จากการวิเคราะห์ผล มีความ พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถแบ่งเป็นหลายงานได้ ดังนี้

1. งานรับหนังสือ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสาม ลำดับแรกได้ ดังนี้ ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการมีสมุทหะเบียนคุมการรับหนังสือ อย่างชัดเจนเพื่อสะดวกในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการมีการจัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อ ดำเนินการต่อไป
2. งานส่งหนังสือ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสาม ลำดับแรกได้ ดังนี้ ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการมีการลงทะเบียนส่งหนังสือในทะเบียนหนังสือส่งตามแบบที่ระเบียบ กำหนดไว้ รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการมีสมุทหะเบียนคุมการส่งหนังสือ อย่างชัดเจน เพื่อสะดวกในการ ปฏิบัติงาน
3. งานพิมพ์หนังสือ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย สามลำดับแรกได้ ดังนี้ ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการมีการพิมพ์หนังสือถูกต้องตามรูปแบบของทางราชการ รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการสามารถพิมพ์หนังสือราชการได้อย่างถูกต้อง ปฏิบัติและมีความรู้ความเข้าใจทฤษฎีในการ พิมพ์หนังสือราชการไปในทิศทางเดียวกัน
4. งานเก็บเอกสาร พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสาม ลำดับแรกได้ ดังนี้ ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการมีการเก็บเอกสาร หลักฐานเป็นหมวดหมู่และมีระเบียบชัดเจนเพื่อความ สะดวกในการค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการมีการจัดทำบัญชีหนังสือส่งเก็บเอกสาร เมื่อปฏิบัติเสร็จเรียบร้อย โดยมีต้นฉบับและสำเนาฉบับสำหรับเจ้าของเรื่อง
5. งานเกี่ยวกับการเงิน พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย สามลำดับแรกได้ ดังนี้ ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการมีเอกสารการเบิกจ่ายในการซื้อวัสดุอย่างชัดเจน รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการมีการบันทึกรายการ ทางบัญชี การเงิน ทะเบียน หรือ รายการอื่น
6. งานพัสดุ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับ แรกได้ ดังนี้ มีระบบการตรวจสอบเพื่อให้ความมั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่กำหนด รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการมีการดำเนินงานพัสดุและควบคุมดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์ และมีการแจ้งความต้องการพัสดุ หรือขอให้จัดหา โดยระบุรายการหรือประเภทพัสดุ ปริมาณพัสดุ กำหนดเวลาที่ต้องการอย่างละเอียดและชัดเจน

ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทั้ง 6 งาน ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ผลปรากฏว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการใน งานเกี่ยวกับการเงิน มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยของเพศชายเท่ากับ (\bar{X} =4.24) และมีค่าเฉลี่ยของเพศหญิงเท่ากับ (\bar{X} =4.21)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

1. งานรับหนังสือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในเรื่อง ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการมีสมุดทะเบียนคุมการรับหนังสือ อย่างชัดเจน เพื่อสะดวกในการปฏิบัติงาน และมีการแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป เนื่องจากจากผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการมีการลงทะเบียน การลงทะเบียน และส่งหนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก เพื่อเป็นหลักฐานทางราชการยืนยันการรับหนังสือเข้าเพื่อให้งานสารบรรณเป็นระบบและป้องกันหนังสือเอกสารราชการสูญหาย

2. งานส่งหนังสือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในเรื่อง ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการมีการลงทะเบียนส่งหนังสือในทะเบียนหนังสือส่งตามแบบที่ระเบียบกำหนดไว้ มีสมุดทะเบียนคุมการส่งหนังสือ อย่างชัดเจน เพื่อสะดวกในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานด้านธุรการมีการจัดพิมพ์หนังสือที่ส่งออกจากสาขาฯ ออกไปยังหน่วยงานภายในและภายนอกคณะฯ ให้เจ้าของเรื่องตรวจความเรียบร้อยของหนังสือรวมทั้งสิ่งที่ส่งไปด้วยให้ครบถ้วน ตามคำกล่าวของจรัส วิฆาฬ (2548 : บทคัดย่อ) ระบบงานธุรการนับได้ว่ามีความสำคัญต่อการบริหารงานของสถานศึกษาเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นปัจจัยนำไปสู่การพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลสำหรับนำไปใช้เป็นแนวทางในการนำไปใช้ในการบริหารจัดการงานธุรการเพื่อให้การส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. งานพิมพ์หนังสือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในเรื่อง ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการมีการพิมพ์หนังสือถูกต้องตามรูปแบบของทางราชการและสามารถพิมพ์หนังสือราชการได้อย่างถูกต้อง ปฏิบัติและมีความรู้ความเข้าใจ ทักษะในการพิมพ์หนังสือราชการไปในทิศทางเดียวกัน

4. งานเก็บหนังสือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในเรื่อง ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการมีการเก็บเอกสารหลักฐานเป็นหมวดหมู่และมีระเบียบชัดเจนเพื่อความสะดวกในการค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว มีการจัดทำบัญชีหนังสือส่งเก็บเอกสารเมื่อปฏิบัติเสร็จเรียบร้อย โดยมีต้นฉบับและสำเนาฉบับสำหรับเจ้าของเรื่อง ธุรการมีความระมัดระวังในการเก็บหนังสือหรือรักษาหนังสือราชการ เพื่อให้อยู่ในสภาพที่ใช้ในราชการทุกโอกาส

5. งานเกี่ยวกับการเงิน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในเรื่อง ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการมีเอกสารการเบิกจ่ายในการซื้อวัสดุอย่างชัดเจน และมีการบันทึกรายการ ทางบัญชี การเงิน ทะเบียน หรือ รายการอื่นๆอย่างครบถ้วน

6. งานพัสดุ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในเรื่อง ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการมีระบบการตรวจสอบเพื่อความมั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่กำหนด มีการดำเนินงานพัสดุและควบคุมดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์ หรือมีการแจ้งความต้องการพัสดุหรือขอจัดหา โดยระบุรายการหรือประเภทพัสดุ ปริมาณพัสดุ กำหนดเวลาที่ต้องการอย่างละเอียดและชัดเจน

ข้อเสนอแนะและการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้นำผลของการวิจัยมาพิจารณาเสนอแนะเพื่อให้เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานด้านธุรการของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในแต่ละงาน ควรนำข้อมูลการวิจัยที่ได้ของแต่ละปีมาเปรียบเทียบกับเพื่อพิจารณาว่าการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการได้มีการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพของการดำเนินงานอย่างไร และควรพัฒนาและปรับปรุงต่อไปอย่างไรในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์รุ่งโรจน์ เอียดเกิด หัวหน้าสาขาวิทยาศาสตร์ ดร.



กฤตพร แซ่แง สายจันทร์ นางสาวเพชรลดา เรืองเพชร และนางกุนวดี สุขเกษม ที่ให้ความช่วยเหลือแนะนำ และ
ให้คำปรึกษาตลอดจนตรวจสอบความถูกต้องของงานวิจัยฉบับนี้ลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ และบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ศรีวิชัย ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณ คณะบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะผู้บริหาร ที่ให้การสนับสนุนทุนวิจัย
งบประมาณประจำปี 2558 ประโยชน์และคุณค่าจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาคุณบิดา มารดา ครู
อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่มีส่วนสนับสนุนให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการวิจัยครั้งนี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- จรัส วิหาฆง. การพัฒนากระบวนการโรงเรียนบ้านบึงอุดม อำเภอโพนงาน จังหวัดร้อยเอ็ด
การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2548
- ชรีณี เดชจินดา.(2530). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดอุตสาหกรรม แขวงแสมดำ เขต
บางขุนเทียน. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ์. 2535. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาศึกษาศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประกอบ อาจไธสง. การพัฒนาการดำเนินงานธุรการโรงเรียนบ้านสายขนวน อำเภอปากช่อง
จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
2547
- พิน คงพล. ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ การประณม
ศึกษาจังหวัด โน 14 จังหวัดภาคใต้. ปริญญาโท กศ. ม. สงขลา :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2529.
- สุจิตรา ปักมพล. (2546). ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานธุรการในโรงเรียน
สีวลี สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน จังหวัดปทุมธานี. ภาค
นิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สุรัชย์ ชินโย. (2541). รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ :
เจ.เอ็น.ที.
- สมหมาย จันทะกล. (2550). การพัฒนากระบวนการโรงเรียนบ้านลาดใหญ่ อำเภอเมืองชัยภูมิ
จังหวัดชัยภูมิ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. สาขาวิชา การบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัย มหาวิทยลัยมหาสารคาม ปีที่พิมพ์ 2550
- สายใจ สังข์พันธ์. (2548). ศึกษาสภาพการบริหารงานธุรการตามความคิดเห็นของบุคลากรใน
โรงเรียนโสต.วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต.สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.