

ปัญหาการบริหารงานในกองธุรกิจการวิทยา เขตที่สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปริญญานิพนธ์

ของ

สมบัติ เทสน้อย

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ถนนวิภาวดี 23 พระโขนง กรุงเทพฯ 11 โทร 3921575 391515

๑๘ ธ.ค. ๒๕๒๗

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประธานนิพนธ์

เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

มีนาคม ๒๕๒๗

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

154037

ปัญหาการบริหารงานในกองอำนวยการวิทยาเขตที่สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทคัดย่อ

ของ

สมบัติ เทศน้อย

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

มีนาคม 2527

การศึกษาค้นคว้าความรู้อย่างลึกซึ้ง เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับปัญหาการบริหารงานธุรการ 5 ด้าน ได้แก่ งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานการเจ้าหน้าที่ งานพัสดุ และงานอาคารสถานที่ของกลุ่มปฏิบัติงานและกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 494 คน จากวิทยาเขตปทุมวัน บางเขน พลศึกษา บางแสน พิษณุโลก มหาสารคาม และวิทยาเขตสงขลา ประจำปีการศึกษา 2526 เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการทุกวิทยาเขต มีปัญหาในการบริหารงานธุรการ 5 ด้าน เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มผู้รับบริการมีระดับปัญหาสูงกว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน
2. เมื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาการบริหารงานธุรการ 5 ด้าน ปรากฏว่า ปัญหาการบริหารงานธุรการด้านงานการเงินและบัญชี ด้านงานการเจ้าหน้าที่ ด้านงานพัสดุ และด้านงานอาคารสถานที่ ในแต่ละวิทยาเขต แตกต่างกัน ส่วนด้านงานสารบรรณ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาลักษณะงาน ผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการ มีระดับปัญหาแตกต่างกัน ทางด้านงานสารบรรณ งานการเจ้าหน้าที่ งานพัสดุ และงานอาคารสถานที่ ยกเว้นงานการเงินและบัญชี มีระดับปัญหา ไม่แตกต่างกัน

MANAGERIAL PROBLEMS OF CAMPUSES BUSINESS AFFAIRS DIVISIONS
IN
SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY

AN ABSTRACT
BY
SOMBUT THESNOI

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree
at Srinakharinwirot University

March 1984

The purposes of the study were to investigate and to compare the managerial problems of Division of the Business Affairs in seven campuses, Pathum Wan, Bang Khen, Palasuksa, Bangsean, Phitsanulok, Maha Sarakham, and Songkhla, of the Srinakharinwirot University. The study emphasized on functionalized problems of the five following sections, the Correspondence Section, the Finance and Accountance Section, the Personnel Management Section, the Property Section, and the Buildings and Grounds Section.

The sample of the study were 494 university staff members, comprised of 109 service - givers and 385 service - receivers, in the academic year of 1983. The Analysis of Variance and the Multiple Comparison Test were used to analize the data.

The results were as follow -

1) The Service - givers and the service - receivers in all campuses considerably face with the problems at the moderate level. The service - receivers had more problems than the service - givers did.

2) Each campus had significant different problems in the Sections of Finance and Accountance, Personnel Management, Property, and Buildings and Grounds, but the Section of Correspondence. Comparing to the service - givers and service - receivers, they had significant different problems in the Section of Correspondence, Personnel Management, Property, and Buildings and Grounds, but the Section of Finance and Accountance.

คณะกรรมการที่ปรึกษาประจำตัวนิสิตและคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการรักษา

คณะกรรมาธิการ

ប្រទេស

พระชาน

ករណីទី១

ករណីទី១

ក. ករណីទី១

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทุม รอดประเสริฐ ประธานที่ปรึกษา และรองศาสตราจารย์อังคณา สายยศ กรรมการที่ปรึกษา ซึ่งกรุณาให้คำปรึกษาและคำแนะนำอย่างดียิ่งตลอดมา รวมทั้ง รองศาสตราจารย์ ดร.ชววิช บุรีรักษ์ ซึ่งกรุณาให้คำแนะนำ เพื่อแก้ไขให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.ประสาธน์ หล้าศิลา รองศาสตราจารย์อนนต์ อนันตรังสี ผู้ช่วยศาสตราจารย์วรวิทย์ รอดบุญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำรัส เสรีพันธุ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมพล เล็กสกุล ที่กรุณาช่วยตรวจ แนะนำ และแก้ไขแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์ ที่ได้กรุณาตรวจสอบความถูกต้อง เทคนิคการเขียนแบบสอบถามและการคำนวณค่าสถิติ ตลอดจนคำแนะนำต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย และอาจารย์ชววิช ทิพย์พิทักษ์ ที่ช่วยเหลือให้ปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จได้ทันเวลา

ขอขอบคุณอาจารย์ นิเวศน์ ชรรณรักษ์ อาจารย์ วิชัย เวียงสงค์ และคณาจารย์ โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์บางกรวย กรมสามัญศึกษา จังหวัดนนทบุรี ที่ได้ช่วยพิมพ์ ไร่นี้อย่างดี และให้ความช่วยเหลือในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกวิทยาเขต ที่ร่วมมือและให้ความช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่ให้ทุนในการทำวิจัย และขอขอบคุณเพื่อน ๆ ที่ให้ความช่วยเหลือในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จ

คุณค่าของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ หากจะมี ผู้เขียนขออุทิศเพื่อบูชาพระคุณของ คณาจารย์ ตลอดจนบูรพาจารย์ของผู้เขียนทั้งหลาย นับแต่ บิดา - มารดา เป็นต้นมา

สมบัติ เทศน์น้อย

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	4
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	5
ขอบเขตในการศึกษาค้นคว้า	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 เอกสารและการวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
การบริหาร	8
การบริหารงานสารบรรณ	10
การบริหารงานการเงินและการบัญชี	11
การบริหารงานการเจ้าหน้าที่	14
การบริหารงานพัสดุ	17
การบริหารงานอาคารสถานที่	18
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
สมมุติฐานการวิจัย	24
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	26
การสร้างเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล	27
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำกับข้อมูล	28
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	29

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	31
การวิเคราะห์ข้อมูล	31
ค่าสถิติเบื้องต้นของระดับปัญหาการบริหารงานธุรการด้าน	
ต่าง ๆ	31
เปรียบเทียบระดับของปัญหาการบริหารงานธุรการระหว่างกลุ่ม	
ปฏิบัติงาน กับผู้รับบริการ เมื่อจำแนกตามวิชาเขต	
ต่าง ๆ	39
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	51
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	51
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	51
การวิเคราะห์ข้อมูล	52
สรุปและอภิปรายผล	52
ข้อเสนอแนะ	69
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	76

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนกลุ่มประชา กรและกลุ่มตัวอย่างของผู้นับถือศาสนาและ ผู้รับบริการ	26
2	คาสติติเบองตนของปัญหาการบริหารงานธุรการคานงานสารบรรณ ของกลุมประชากร จำแนกตามลักษณะงานและวิทยาเขต ...	33
3	คาสติติเบองตนของปัญหาการบริหารงานธุรการคานงานการเงินและบัญชี ของกลุมประชากร จำแนกตามลักษณะงานและวิทยาเขต ...	34
4	คาสติติเบองตนของปัญหาการบริหารงานธุรการคานงานการเจ้าหน้าที่ ของกลุมประชากร จำแนกตามลักษณะงานและวิทยาเขต ...	36
5	คาสติติเบองตนของปัญหาการบริหารงานธุรการคานงานพัสดุ ของกลุมประชากร จำแนกตามลักษณะงานและวิทยาเขต ...	37
6	คาสติติเบองตนของปัญหาการบริหารงานธุรการคานงานอาคารสถานที่ ของกลุมประชากร จำแนกตามลักษณะงานและวิทยาเขต ...	38
7	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหา การบริหารงานธุรการ คานงานสารบรรณ	40
8	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหา การบริหารงานธุรการ คานงานการเงินและบัญชี	41
9	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของระดับปัญหาการบริหารงานธุรการ คานงานการเงินและบัญชี ระหว่างวิทยาเขต	42
10	การตรวจสอบค่าปฏิสัมพันธ์ของลักษณะงานและวิทยาเขต ที่ขึ้นต่อกับ ปัญหาการบริหารงานธุรการ คานงานการเงินและบัญชี	43
11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของระดับปัญหาการบริหารงานธุรการ คานงานการเงินและบัญชี ระหว่างวิทยาเขต	44

12	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาของ การบริหารงานธุรการ คำนวณการเจ้าหน้าที่	45
13	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของระดับปัญหาการบริหารงาน ธุรการ คำนวณการเจ้าหน้าที่ระหว่างวิทยาเขต	46
14	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาของ การบริหารงานธุรการ คำนวณพัสดุ	47
15	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของระดับปัญหาการบริหารงาน ธุรการ คำนวณพัสดุ ระหว่างวิทยาเขต	48
16	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาของ การบริหารงานธุรการ คำนวณอาคารสถานที่	49
17	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของระดับปัญหาการบริหารงาน ธุรการ คำนวณอาคารสถานที่ ระหว่างวิทยาเขต	50
18	ค่าสถิติพื้นฐานของปัญหาการบริหารงานธุรการ คำนวณการเงินและ บัญชี ของกลุ่มปฏิบัติงานและผู้รับบริการ จำแนกตามวิทยาเขต . . .	86
19	ค่าสถิติพื้นฐานของปัญหาการบริหารงานธุรการ คำนวณสารบรรณ เป็นรายขอ ของกลุ่มปฏิบัติงาน จำแนกตามวิทยาเขต . . .	87
20	ค่าสถิติพื้นฐานของปัญหาการบริหารงานธุรการ คำนวณสารบรรณ เป็นรายขอ ของกลุ่มผู้รับบริการ จำแนกตามวิทยาเขต . . .	88
21	ค่าสถิติพื้นฐานของปัญหาการบริหารงานธุรการ คำนวณการเงินและ บัญชีเป็นรายขอ ของกลุ่มปฏิบัติงาน จำแนกตามวิทยาเขต . . .	89
22	ค่าเฉลี่ยพื้นฐานของปัญหาการบริหารงานธุรการ คำนวณการเงินและ บัญชีเป็นรายขอ ของกลุ่มผู้รับบริการ จำแนกตามวิทยาเขต . . .	90
23	ค่าเฉลี่ยพื้นฐานของปัญหาการบริหารงานธุรการ คำนวณการเจ้าหน้าที่ เป็นรายขอ ของกลุ่มปฏิบัติงาน จำแนกตามวิทยาเขต	91

24	คาสติพิณฐานของปัญหาการบริหารงานธุรการคํานงานการเจ้าหน้าที่ เป็นรายขอ ของกลุ่มผู้รับบริการ จำแนกตามวิทยาเขต ...	92
25	คาสติพิณฐานของปัญหาการบริหารงานธุรการคํานงานพัสดุ เป็นรายขอ ของกลุ่มปฏิบัติงาน จำแนกตามวิทยาเขต	93
26	คาสติพิณฐานของปัญหาการบริหารงานธุรการคํานงานพัสดุ เป็นรายขอ ของกลุ่มผู้รับบริการ จำแนกตามวิทยาเขต	94
27	คาสติพิณฐานของปัญหาการบริหารงานธุรการคํานงานอาคารสถานที่ เป็นรายขอ ของกลุ่มปฏิบัติงาน จำแนกตามวิทยาเขต ...	95
28	คาสติพิณฐานของปัญหาการบริหารงานธุรการคํานงานอาคารสถานที่ เป็นรายขอ ของผู้รับบริการ จำแนกตามวิทยาเขต	96

ภูมิหลัง

มหาวิทยาลัยเป็นสถานการศึกษาชั้นสูง มีภาระหน้าที่หลัก 4 ประการ คือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อให้มหาวิทยาลัยปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีงานสนับสนุนภาระกิจหน้าที่หลักดังกล่าวอีกส่วนหนึ่งได้แก่ การบริหารงานธุรการของมหาวิทยาลัย (ทบวงมหาวิทยาลัย 2523 : 78) การบริหารงานธุรการเป็นเรื่องของการให้บริการแก่หน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ซึ่งจะส่งผลให้งานของมหาวิทยาลัยเป็นไปตามเป้าหมาย (Casey, 1964 : 1)

มหาวิทยาลัยต่าง ๆ มีฐานะเป็นส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น มีฐานะเป็นกรมสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ตามข้อ 5 วรรคสามแห่งประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 18 (พ.ศ. 2518) (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู 2525 : 147) ดังนั้น มหาวิทยาลัยหนึ่ง ๆ จะแบ่งงานธุรการออกเป็นหน่วยงานย่อยใดบ้าง ก็แล้วแต่ลักษณะงานธุรการในมหาวิทยาลัยนั้น ๆ ตามปกติควรจะต้องมีหน่วยงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไปซึ่งมีหน้าที่คล้าย ๆ กับสำนักงานอธิการบดีของมหาวิทยาลัยทั่วไป หรือคล้ายกับกองกลางของกระทรวงต่าง ๆ นอกจากนั้นก็ควรมีหน่วยงานเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี และการพัสดุ หน่วยงานเกี่ยวกับการก่อสร้างซ่อมแซม การดูแลรักษาสิ่งก่อสร้าง การดูแลรักษาบริเวณอาคารสถานที่ให้สะอาดเรียบร้อย และการให้บริการต่าง ๆ (สำนักงานสภาการศึกษาแห่งชาติ 2510 : 237 - 238) งานธุรการต่าง ๆ ตามที่กล่าวมาแล้วนี้อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของอธิการบดี ซึ่งเป็นหัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมาย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ได้พัฒนามาจากวิทยาลัยวิชาการศึกษา ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2517 กำหนดให้มหาวิทยาลัยทำหน้าที่ให้การศึกษาด้านวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการวิจัย ให้บริการ

ทางวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 91 ตอนที่ 112 ลงวันที่ 29 มิถุนายน 2517) และเป็นมหาวิทยาลัยที่มีวิทยาเขตกระจายอยู่ตามสถานที่ต่าง ๆ 8 แห่งด้วยกัน คือ วิทยาเขตกลาง ประสานมิตรและวิทยาเขตอื่นใดแก่ ปทุมวัน บางเขน บางแสน พิษณุโลก มหาสารคาม และสงขลา โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็นสำนักงานอธิการบดี คณะ สำนัก และสถาบันต่าง ๆ

ด้านการบริหารงานธุรการ มีการแบ่งส่วนราชการสำนักงานอธิการบดี (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 94 ตอนที่ 91 ลงวันที่ 30 กันยายน 2520) ดังนี้

1. กองกลาง
2. กองการเจ้าหน้าที่
3. กองกิจการนิสิต
4. กองคลัง
5. กองแผนงาน
6. กองธุรการวิทยาเขตปทุมวัน
7. กองธุรการวิทยาเขตบางเขน
8. กองธุรการวิทยาเขตพลศึกษา
9. กองธุรการวิทยาเขตบางแสน
10. กองธุรการวิทยาเขตพิษณุโลก
11. กองธุรการวิทยาเขตมหาสารคาม
12. กองธุรการวิทยาเขตสงขลา

จะเห็นได้ว่า งานธุรการทั้งหมดของวิทยาเขต ยกเว้นวิทยาเขตกลางประสานมิตร ได้กำหนดไว้ในสังกัดกองธุรการวิทยาเขตเพียงกองเดียว ทั้ง ๆ ที่วิทยาเขตอื่น มีภาระหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติเท่ากับวิทยาเขตกลางประสานมิตร และได้แบ่งงานของกองธุรการวิทยาเขต (ตามหนังสือทบวงมหาวิทยาลัยที่ สร. พม. 0203/149 ลงวันที่ 6 มกราคม 2520) ออกเป็น ดังนี้

1. งานสารบรรณ
2. งานการเงินและการบัญชี

3. งานการเจ้าหน้าที่
4. งานพัสดุ
5. งานทะเบียนและสถิติ
6. งานการแนะแนว
7. งานกิจการนิสิต
8. งานบริการอนามัย
9. งานห้องสมุด
10. งานอาคารและสถานที่

การบริหารงานธุรการของวิทยาเขตต่าง ๆ นั้น การบริหารส่วนราชการถือเป็น ส่วนกลาง มีรองอธิการบดีวิทยาเขตเป็นผู้บังคับบัญชา ขึ้นตรงต่ออธิการบดีวิทยาเขตกลาง ประธานมิตร แต่ละวิทยาเขตจะต้องยึดนโยบายการบริหารจากส่วนกลาง อาจแตกต่างกันบ้าง ในรายละเอียดที่ปฏิบัติ จากประสบการณ์ในการปฏิบัติราชการของผู้วิจัย จากการสัมภาษณ์ สันทนาภิบุปบริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของทั้งวิทยาเขตส่วนกลางและส่วนภูมิภาค พบว่า การบริหารงานกองธุรการวิทยาเขตมีปัญหาและอุปสรรคที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขหลายประการ เช่น

1. การจัดโครงสร้างระบบบริหารภายในไม่เป็นระบบเดียวกัน เนื่องจากสภาพแวดล้อมของวิทยาเขตมีจำนวนพื้นที่ อาคาร ประชากร และปริมาณงานไม่เหมือนกัน การจัดโครงสร้างระบบการบริหารของแต่ละวิทยาเขต แบ่งงานภายในกองธุรการแตกต่างกัน เช่น วิทยาเขตปทุมวันแบ่งออกเป็น 7 งาน (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน 2523 : 1) ในขณะที่เดียวกันที่วิทยาเขตบางแสนแบ่งออกเป็น 11 งาน (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน 2525 : 59) เป็นต้น การจัดโครงสร้างระบบการบริหารที่แตกต่างกันในแต่ละ วิทยาเขตก็เป็นปัญหาในการบริหารงานธุรการ เพราะทำให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงานได้

2. ปัญหาบุคลากร คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย (ก.ม.) ได้กำหนดให้ทุกวิทยาเขตมีตำแหน่งบุคลากรสาย ค. เพื่อปฏิบัติหน้าที่งานด้านธุรการของ มหาวิทยาลัย แต่ปรากฏว่า ทุกวิทยาเขตยังแต่งตั้งให้อาจารย์ผู้สอนมาทำหน้าที่งานด้านธุรการ เช่น ดำรงตำแหน่งหัวหน้ากองธุรการ หัวหน้างานต่าง ๆ การกำหนดให้อาจารย์ผู้สอนมาทำงาน

ด้านธุรการ อาจเนื่องมาจากบุคลากรฝ่ายธุรการมีจำนวนไม่เพียงพอ ยังขาดความชำนาญและประสบการณ์ หรือคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย (ก.ม.) ได้กำหนดตำแหน่งไว้แล้ว แต่ยังไม่มียกตราเงินเค็ดณือจ่าย เพราะยังไม่ได้งบประมาณ มีการเปลี่ยนตัวผู้นปฏิบัติหน้าที่บ่อย ๆ ซึ่งจะเป็นปัญหาก่อให้เกิดความขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการที่เป็นข้าราชการสาย ค. และบางครั้งอาจารย์ผู้สอนก็ไม่มีเวลาว่างพอ เพราะต้องทำการสอนด้วย จึงเป็นปัญหาทำให้งานบริการต่าง ๆ ล้าช้า

3. ปัญหางานสารบรรณ การเงินและการบัญชี มีปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยล่าช้า อาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ไม่ทราบข่าวภายในมหาวิทยาลัย ไม่ได้รับความสะดวกในการเบิกจ่ายเงิน เจ้าหน้าที่ขาดคุณสมบัติสัมพันธ์กับผู้มาติดต่อ ระบบงานที่ไม่เหมาะสมทำให้เจ้าหน้าที่การเงินทุจริตได้ การจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ เหล่านี้เป็นต้น ปัญหาดังกล่าวหากปล่อยทิ้งไว้ไม่หาทางแก้ไข ก็จะทำให้เกิดความขัดแย้งในระหว่างประชากรของมหาวิทยาลัย

ปัญหาเหล่านี้ ส่วนใหญ่เกิดขึ้นทุกวิทยาเขต ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงศึกษาปัญหาการบริหารงานในกองธุรการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ ในลักษณะของปัญหาที่เกิดจากการจัดโครงสร้างและระบบบริหาร อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ เครื่องมืออุปกรณ์ สภาพของหน่วยงาน และการบริการต่าง ๆ เกี่ยวกับงานธุรการ ด้านสารบรรณ การเงินและการบัญชี การเจ้าหน้าที่ การพัสดุ และด้านอาคารสถานที่ เพื่อจะได้ทราบปัญหา และเป็นแนวทางปรับปรุงการบริหารงานของกองธุรการวิทยาเขตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาปัญหาในการบริหารงานกองธุรการของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการในแต่ละวิทยาเขต
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาการบริหารงานกองธุรการระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการในระหว่างวิทยาเขตต่าง ๆ

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการศึกษา จะทำให้ทราบถึงปัญหาการบริหารงานของกองการวิทยาเขตที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง ซึ่งจะเป็นแนวทางเพื่อการปรับปรุงระบบการบริหารงานกองการในแต่ละวิทยาเขต อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหารมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน และทำให้ได้ข้อมูลสำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัยอาณาไปใช้ เพื่อปรับปรุงการบริหารงานของกองการวิทยาเขตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตในการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตในการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัญหาการบริหารงานของกองการวิทยาเขต 7 แห่ง ยกเว้นวิทยาเขตกลางประสานมิตร เพราะวิทยาเขตกลางประสานมิตรได้แบ่งส่วนราชการ และจัดระบบงานที่แตกต่างไปจากวิทยาเขตสาขา และจะศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานกองการ 5 ด้าน คือ งานสารบรรณ การเงินและการบัญชี การเจ้าหน้าที่ การพัสดุ และงานอาคารสถานที่

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แยกออกเป็น 2 กลุ่ม

ก. กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนี้จำนวน

132 คน

ข. กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ จำนวน 803 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะสุ่มจากประชากรผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 118 คน และสุ่มจากผู้รับบริการ จำนวน 480 คน โดยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

3. ตัวแปรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ผู้ปฏิบัติงาน

1.2 ผู้รับบริการ

2. วิทยาเขต

2.1 วิทยาเขตปทุมวัน

2.2 วิทยาเขตบางเขน

2.3 วิทยาเขตพลศึกษา

2.4 วิทยาเขตบางแสน

2.5 วิทยาเขตพิษณุโลก

2.6 วิทยาเขตมหาสารคาม

2.7 วิทยาเขตสงขลา

ตัวแปรตาม ได้แก่

ปัญหาการบริหารงานกองอำนวยการวิทยาเขต

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัญหาการบริหารงานกองอำนวยการ หมายถึง อุปสรรคที่เกิดจากการบริหารงานกองอำนวยการ โดยข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามปัญหาการบริหาร ซึ่งมีอยู่ 5 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านสารบรรณ หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากการจัดโครงสร้างระบบการบริหาร อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ สภาพของหน่วยงาน และปัญหาอันเกิดจากการจัดดำเนินการ และการได้รับบริการในเรื่องการบริการงานเกี่ยวกับการรับส่งหนังสือ การบันทึกโต้ตอบเกี่ยวกับหนังสือราชการทั้งภายในและภายนอกวิทยาเขต การจัดเก็บเอกสาร การติดต่อกับสื่อสาร การประสานงานกับคณะและหน่วยงานต่าง ๆ และงานบริการด้านประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

1.2 ด้านการเงินและการบัญชี หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากการจัดโครงสร้างระบบการบริหาร อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ สภาพของหน่วยงาน และปัญหาอันเกิดจากการจัดดำเนินการและการได้รับบริการในเรื่องการเบิกจ่ายเงิน การให้คำแนะนำและช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาการเงิน การอำนวยความสะดวกในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารสถิติ การเงิน การให้บริการด้านคำแนะนำชี้แจงระเบียบวิธีปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน เป็นต้น

1.3 **ด้านการเจ้าหน้าที่** หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากการจัดโครงสร้าง ระบบ การบริหาร อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ เครื่องมืออุปกรณ์ สภาพของหน่วยงาน และปัญหาอันเกิดจากการบริการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ได้แก่ ปัญหาการบรรจุแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การรักษาสีทธิผลประโยชน์ของข้าราชการและลูกจ้าง การให้สวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น

1.4 **ด้านพัสดุ** หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากการจัดโครงสร้าง ระบบ การบริหาร อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ เครื่องมืออุปกรณ์ สภาพของหน่วยงาน และปัญหาอันเกิดจากการบริการงานเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุครุภัณฑ์ การเบิกจ่ายพัสดุ การควบคุมและการบำรุงรักษาซ่อมแซมพัสดุครุภัณฑ์ต่าง ๆ ตลอดจนการจัดทำคำแนะนำชี้แจงวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

1.5 **ด้านอาคารสถานที่** หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากการจัดโครงสร้าง ระบบ การบริหาร อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ เครื่องมืออุปกรณ์ สภาพของหน่วยงาน และปัญหาอันเกิดจากการบริการเกี่ยวกับการใช้อาคารสถานที่ การจัดห้องเรียน ห้องพัก การรักษาความสะอาดอาคารและบริเวณ การจัดเวรยามเฝ้ารักษาความปลอดภัย เป็นต้น

2. **ผู้ปฏิบัติงาน** หมายถึง อาจารย์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานธุรการ 5 ประเภท ในหน่วยงานกองธุรการวิทยาเขต

3. **ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้รับบริการของกองธุรการวิทยาเขต และสังกัดวิทยาเขตนั้น ๆ

4. **วิทยาเขต** หมายถึง วิทยาเขตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งประกอบด้วย 7 วิทยาเขต คือ ปทุมวัน บางเขน พลศึกษา บางแสน พิษณุโลก มหาสารคาม และสงขลา

บทที่ ๑

เอกสารและการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การบริหาร

การบริหาร เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กับอารยธรรมดั้งเดิมของมนุษย์ มีผู้กล่าวว่า การบริหาร คือกระบวนการทางสังคม กระบวนการในการตัดสินใจ วิธีการแก้ปัญหา หรือ การบริการ นอกจากนี้ยังมีผู้อรรถาธิบายคำว่า การบริหารไว้อีกมากมาย บุสสดี สัตยมานะ (บุสสดี สัตยมานะ ๒๕๑๗ : ๑) อธิบายว่า การบริหาร หมายถึงการทำงานของคนบุคคล ตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไป เข้าร่วมปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ส่วน กมล ชูทรัพย์ (กมล ชูทรัพย์ ๒๕๑๖ : ๒๙๑ – ๒๙๒) เห็นว่า การบริหารหมายถึง การร่วมมือกันดำเนินงาน อย่างใดอย่างหนึ่งภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และ สมพงษ์ เกษมสิน (สมพงษ์ เกษมสิน ๒๕๑๗ : ๖) เห็นว่า การบริหารคือ การใช้ศาสตร์ และศิลป์ในการนำเอาทรัพยากรการบริหารมาประกอบการตามกระบวนการของการบริหาร ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารองค์การใดก็ตาม จำเป็นที่จะต้องรู้จักลักษณะโครงสร้าง หน้าที่การงาน มาตรฐานของงาน และความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กรนั้น ๆ เป็นองค์ประกอบ เพื่อการบริหาร และพัฒนาองค์การ (กรมสามัญศึกษา ๒๕๒๕ : ๕๔ – ๕๕) ลักษณะองค์การระบบราชการ แต่ละชนิด แต่ละประเภทช่วยให้เห็นความเชื่อ ค่านิยม ขนบธรรมเนียมประเพณีซึ่งเป็นตัวช่วย หรือขัดขวางการบริหารได้ แต่มีลักษณะที่สำคัญที่เหมือนกัน คือ

๑. การบริหารมีลักษณะเป็นภารกิจที่ต้องปฏิบัติตามต่อเนื่องตลอดไป เพราะองค์การของ รัฐบาลมีลักษณะมั่นคง เป็นที่เชื่อถือของประชาชน ขนาดหรือการบริหารงานมีแค่จะขยายเติบโต ขึ้นทุกที

2. การดำเนินงานเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ จะทำการ นอกเหนือจากที่ระเบียบข้อบังคับกำหนดไม่ได้ การแจกจ่ายหน้าที่ให้แก่ฝ่ายหรือบุคคลแน่นอน การสั่งการ การบังคับบัญชาาระบุชัดเจน ใครควบคุมใครเป็นชั้น ๆ ตามลำดับ ไซ้บุคคลที่มี คุณสมบัติตามกฎหมายเกณฑ์ปฏิบัติงาน

3. การดำรงตำแหน่ง

3.1 ต้องได้รับการแต่งตั้งจากผู้บังคับบัญชาอย่างมีระเบียบแบบแผน

3.2 ตำแหน่งได้รับการยกย่องจากสังคม

3.3 การดำรงตำแหน่งเป็นไปโดยตลอด หรือตามระยะเวลาที่กำหนด

3.4 ได้รับเงินเดือน บำนาญ ตามหน้าที่หรือระยะเวลาที่รับราชการ

3.5 การเลื่อนขั้นหรือคัดเลือกลือเอาความสามารถทางเทคนิคเป็นสำคัญ

4. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบถือเป็นส่วนหนึ่งของการบังคับบัญชา แต่ในกรณี ผู้บังคับบัญชาสั่งหรือปฏิบัติการมิชอบ ผู้ใต้บังคับบัญชามีสิทธิที่จะร้องเรียน หรืออุทธรณ์ได้ การออก คำสั่งของผู้บังคับบัญชา และการรับคำสั่งของผู้ใต้บังคับบัญชาจะกระทำในหน้าที่ ไม่ใช่ส่วนตัว แต่เป็นทางราชการ ซึ่งการออกคำสั่งจะต้องเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของเหตุผลทางกฎหมายเสมอ

5. การปฏิบัติราชการนั้นกระทำเป็นหลักฐาน หรือสายลักษณะอักษร มีระเบียบปฏิบัติแน่นอน เชื่อถือได้ เพื่อยึดเป็นหลักฐานและปฏิบัติสืบต่อไป

6. ตำแหน่งหน้าที่การงานตลอดจนทรัพย์สินไม่ใช่ของส่วนบุคคล การโอนสิทธิและหน้าที่ แก่กันกระทำไม่ได้ และต้องพร้อมที่จะให้ตรวจสอบได้เสมอ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าองค์การระบบราชการเน้นหนักในรูปแบบ มีลำดับชั้นการบังคับบัญชา แบ่งแยกภารกิจงานตามลักษณะเฉพาะ ระบุหน้าที่การงานชัดเจน กำหนดนโยบายเพื่อให้ทุกคน ทราบและปฏิบัติ และมีการเก็บบันทึกไว้เป็นหลักฐานพร้อมให้ตรวจสอบได้

การบริหารงานธุรการภายในวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งเป็นการให้บริการแก่หน่วยงานต่าง ๆ นั้น ทบวงมหาวิทยาลัย (หนังสือทบวงมหาวิทยาลัยที่ สร. ทม. 0203/149 ลงวันที่ 6 มกราคม 2520) กำหนดให้งานบริหารทั้งหมดอยู่ในสังกัดกองธุรการ วิทยาเขต ในขณะที่สถาบันอุดมศึกษาอื่นที่เป็นวิทยาเขต เช่นเดียวกับวิทยาเขตของมหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ เช่น สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง (สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า 2524 : 4 – 5) ได้แยกงานบริหารออกเป็น 2 กอง คือ กองธุรการวิทยาเขต ซึ่งบริหารงานด้านสารบรรณ การเจ้าหน้าที่ การเงินและบัญชี การพัสดุ และกองบริการการศึกษา ซึ่งบริหารงานเกี่ยวกับงานด้านการเรียนการสอนและการบริการแก่นิสิตนักศึกษา การที่กำหนดให้กองธุรการวิทยาเขตเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการบริหารงานของวิทยาเขตทั้งหมด กองธุรการนี้ก็จะใหญ่มาก ใหญ่กว่ากองในสำนักงานอธิการบดีอีก ความคล่องตัวอาจน้อยลงและมีปัญหาอื่นตามมาอีก เพราะปริมาณงานมากแต่กำลังสนับสนุนน้อย

การบริหารงานสารบรรณ

งานสารบรรณ เป็นหน่วยงานมีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านธุรการทั่วไป ได้แก่การรับส่งหนังสือราชการต่าง ๆ ร่างโต้ตอบ คัดพิมพ์สำเนาเอกสาร ตรวจสอบสำเนาเวียนให้คณะและหน่วยงานในสังกัดทราบ และปฏิบัติ การจัดทำหนังสือและบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาทราบและสั่งการ จัดทำคำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศโฆษณา และแถลงการณ์ต่าง ๆ ในส่วนราชการวิทยาเขต นอกจากนี้ยังจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ ของทางราชการให้เป็นหมวดหมู่ตามระเบียบงานสารบรรณ เป็นหน่วยงานกลางที่ติดต่อประสานงานระหว่างคณะและหน่วยงานในวิทยาเขต และติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยราชการต่าง ๆ

พนัส หันนาคินทร (พนัส หันนาคินทร 2524 : 309) ได้สรุปงานเกี่ยวกับงานสารบรรณว่า ได้แก่งานติดต่อกับองค์การและบุคคลทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา ด้วยเครื่องมือต่าง ๆ เช่น จดหมาย โทรเลข โทรศัพท์ และวิทยุ เป็นต้น และเก็บหลักฐานการติดต่อเพื่อใช้เป็นหลักฐานการอ้างอิง และการเก็บหลักฐานเพื่อจะได้ทราบว่าเรื่องนั้น ๆ ได้ดำเนินไปแค่ไหนเพียงใด

การปฏิบัติงานสารบรรณ จะต้องปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ซึ่งมีสาระสำคัญสรุปได้ 4 ประการด้วยกัน คือ

1. ชนิดและแบบหนังสือราชการ
2. การรับและส่งหนังสือราชการ

3. การเก็บรักษา ยืม และทำสายหนังสือราชการ

4. มาตรฐานตรา แบบพิมพ์ และซอง

งานสารบรรณนั้น ถือว่าเป็นงานที่ค่อนข้างจะมีระเบียบตายตัว เนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวกับเอกสาร เช่น การจัดทำประกาศ คำสั่ง การออกระเบียบข้อบังคับหรือการทำเอกสารติดต่อ เหล่านี้ส่วนมากมีแบบตายตัวในการปฏิบัติ ส่วนใหญ่แล้วจะกำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 โดยละเอียด

การบริหารงานการเงินและการบัญชี

งานการเงินและการบัญชีเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับงานด้านการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การจัดทำบัญชีการเงิน การจัดทำรายงานการเงินและงบเดือน การบริหารเงิน งบประมาณแผ่นดิน และเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยให้ถูกต้องตามคำสั่ง ระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ

กิติมา ปรีดีคิลล (กิติมา ปรีดีคิลล 2522 : 61 – 73) ได้สรุปเกี่ยวกับการบริหารการเงินของสถานศึกษาว่า หมายถึงการดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งเงินเพื่อนำมาใช้จ่ายในการศึกษา การจัดการเกี่ยวกับการใช้จ่าย ตลอดจนการควบคุมการดำเนินงานทางการเงินให้เป็นไปตามแผนมาตรฐานที่ตั้งไว้ ขอบข่ายในการบริหารการเงินของสถานศึกษาควรประกอบด้วย

1. การวางแผนการเงิน มีการคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับการใช้จ่าย และดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน ซึ่งผู้บริหารจะต้องพิจารณาถึงผลกระทบระยะเทือนที่มีต่อการได้มาหรือการจ่ายไป

2. การจัดการเกี่ยวกับทรัพย์สินของสถานศึกษาโดยรวม เช่น ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง วัสดุครุภัณฑ์ต่าง ๆ

3. การควบคุมการดำเนินงานทางการเงิน เพื่อให้มีประสิทธิภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบไปด้วยระบบบัญชีและวิธีการต่าง ๆ ในการตรวจสอบการเงิน

4. การจัดการเกี่ยวกับการรับและจ่ายเงินของสถานศึกษา อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับหลักการทางเศรษฐกิจ หลักการบริหาร และรวมทั้งหลักการคลังทั่วไป

ดังนั้น การกิจเรื่องการเงิน ถ้าจะรวมเป็นประเภทใหญ่ ๆ ก็คงจะได้เป็น 3 ประการ คือ

1. การไถ่มาซึ่งเงินสำหรับจ่าย
2. การจ่ายไป
3. การตรวจสอบควบคุม

การบริหาร เกี่ยวกับการเงินการบัญชีของวิทยาเขต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สำหรับเงินที่จะนำมาใช้จ่ายมีประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1. เงินงบประมาณแผ่นดิน ได้แก่ เงินจากงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่ได้รับจัดสรรให้วิทยาเขต
2. เงินรายได้ มหาวิทยาลัยมีเงินรายได้ประเภทต่าง ๆ ดังนี้
 - 2.1 เงินบริจาคโดยมีวัตถุประสงค์ ได้แก่
 - 2.1.1 เงินซึ่งมีผู้อนุญาตให้แก่องค์การบริหาร เพื่อใช้จ่ายตามเงื่อนไขหรือเจตนารมณ์ของผู้ให้
 - 2.1.2 เงินรายได้จากทรัพย์สินที่ผู้มอบให้แก่องค์การบริหาร เพื่อขาย หรือหาผลประโยชน์สำหรับใช้จ่ายตามเงื่อนไขหรือเจตนารมณ์ของผู้ให้
 - 2.1.3 ดอกผลที่ได้จากเงิน ตามข้อ 2.1.1 และ 2.1.2
 - 2.2 เงินทุนหมุนเวียน ได้แก่
 - 2.2.1 เงินที่จัดไว้เพื่อเป็นทุนในการดำเนินการตามระเบียบที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด
 - 2.2.2 เงินรายได้จากการดำเนินการ ตามข้อ 2.2.1 และดอกผลที่ได้จากเงินทุนหมุนเวียน
 - 2.3 เงินรับฝาก ได้แก่ เงินที่ส่วนราชการรับไว้ โดยมีเงื่อนไขหรือเงื่อนไขเวลาในการจ่ายเงิน หรือจ่ายตามวัตถุประสงค์
 - 2.4 เงินค้ำบำรุงกิจกรรมนิสิตและค้ำบำรุงกีฬา ได้แก่ เงินซึ่งเรียกเก็บตามระเบียบของมหาวิทยาลัย เป็นค้ำบำรุงกิจกรรมนิสิตและค้ำบำรุงกีฬา

2.5 เงินรายได้ในโครงการบริการทางวิชาการ ได้แก่เงินที่ส่วนราชการได้รับ เนื่องจากการจัดฝึกอบรม การจัดสัมมนา การวิจัย และการอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับการดังกล่าว

2.6 เงินค่าธรรมเนียม ได้แก่ เงินซึ่งเรียกเก็บตามระเบียบของมหาวิทยาลัย เป็นค่าบำรุงและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ แต่ไม่รวมถึงเงินค่าบำรุงกิจกรรมนิสิตและค่าบำรุงกีฬา

2.7 เงินผลประโยชน์ ได้แก่

2.7.1 เงินรายได้ที่ไม่เข้าลักษณะตามข้อ 2.1, 2.2, 2.3, 2.5 และ 2.6

2.7.2 คอกลดที่ได้จากเงินรายได้ตามข้อ 2.3, 2.4, 2.5, 2.6 และ 2.7.1

การบริหารการเงิน เงินงบประมาณแผ่นดินปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับและคำสั่งของกระทรวงการคลัง สำนักงบประมาณ มติคณะรัฐมนตรีที่กำหนดไว้ ส่วนเงินรายได้ของวิทยาเขตเฉพาะประเภท 2.6 และ 2.7 จะต้องนำมาจัดทำเป็นงบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยอนุโลมตามแบบและวิธีการจัดทำงบประมาณของทางราชการ เสนอขออนุมัติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย สำหรับเงินรายได้ประเภทอื่นให้ดำเนินการตามระเบียบเกี่ยวกับเงินรายได้ประเภทนั้น ๆ สำหรับหลักเกณฑ์การจ่ายเงินรายได้ให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์วิธี และอัตราตามมติของที่ประชุมคณะกรรมการบริหารเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยกำหนด

การควบคุมทางบัญชีและการจัดทำรายงานการเงิน วิทยาเขตส่วนกลาง ได้แก่ ปทุมวัน บางเขน พลศึกษา และบางแสน ใช้ระบบบัญชีตามที่มหาวิทยาลัยได้ขอทำความตกลงไว้กับกระทรวงการคลัง เป็นกรณีพิเศษ ซึ่งแตกต่างไปจากระบบบัญชีของหน่วยงานย่อยที่กระทรวงการคลังกำหนด ส่วนวิทยาเขตที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคและเบิกจ่ายเงินกับคลังจังหวัดโดยตรง ได้แก่ พิษณุโลก มหาสารคาม และสงขลา สำหรับเงินรายได้ให้ใช้บัญชีตามที่มหาวิทยาลัยได้ขอทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง เป็นกรณีพิเศษ ส่วนเงินงบประมาณแผ่นดินหรือเงินอื่นให้ใช้ระบบบัญชีของราชการส่วนภูมิภาคตามที่กระทรวงการคลังกำหนดไว้

สรุป การบริหารงานด้านการเงินและการบัญชีของกองบริหารวิทยาเขต ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบจะต้องมีความรอบรู้ในเรื่องเกี่ยวกับการเงิน ซึ่งจะประกอบไปด้วยระเบียบ

กฎหมาย คำสั่ง ข้อบังคับต่าง ๆ วิธีการไต่ถามซึ่งเงินแต่ละประเภท หลักเกณฑ์การจ่าย วิธี และการเบิกจ่าย ระบบบัญชีที่เกี่ยวข้อง การทำรายงาน การควบคุมและการตรวจสอบ ตลอดจนการรายงานการบริหารงาน เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

การบริหารงานการเจ้าหน้าที่

งานการเจ้าหน้าที่ เป็นหน่วยงานที่หน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานด้านบุคลากรของ วิทยาเขต ได้แก่ การดำเนินการสอบแข่งขัน สอบคัดเลือก คัดเลือกสรรหาบุคคลเข้ารับราชการ ในตำแหน่งต่าง ๆ การขอกำหนดตำแหน่งและเงื่อนไขการบรรจุ การจัดทำทะเบียนประวัติ การรักษาวินัย การมอบหมายให้ข้าราชการ ลูกจ้าง ลาอุปสมบท ขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้กับ ข้าราชการในวิทยาเขต ดำเนินการในเรื่องการศึกษา ฝึกอบรมและดูงาน การประชุมสัมมนา ทั้งในและต่างประเทศ รวบรวมผลการปฏิบัติราชการของคณะและหน่วยงานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติ ราชการในรอบปี จัดให้ข้าราชการอยู่เวรรักษาความปลอดภัย เหล่านี้เป็นต้น

-วิจิตร- (ธีระกุล)- วรุตบางกูร และสุพิชญา ธีระกุล (วิจิตร (ธีระกุล) วรุตบางกูร และสุพิชญา ธีระกุล 2523 : 45 – 46) การบริหารงานบุคคล มีจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ความ ต้องการให้งานของหน่วยงาน บรรลุจุดประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีปัจจัยพื้นฐาน ในการบริหารอยู่ 4 อย่าง คือ บุคคล เงิน วัสดุอุปกรณ์ และวิธีการจัดการ ปัจจัยที่สำคัญที่สุด น่าจะ ได้แก่บุคคล เพราะเป็นผู้ลงมือดำเนินการโดยใช้ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอยู่ บุคคลที่มีความรู้ความสามารถยังอาจช่วยสร้างปัจจัยอื่น ๆ ที่ยังขาดให้เพียงพอขึ้นมาได้ เพื่อให้ได้บุคคลที่ดี มีความรู้ ความสามารถ มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการบำรุงรักษาให้เจริญก้าวหน้าและรับใช้ หน่วยงานตลอดไป การบริหารงานบุคคลนี้จึงเป็นหัวใจของการบริหารงานธุรการ

ภิญโญ สาธร (ภิญโญ สาธร 2517 : 7) ได้สรุปความหมายสั้น ๆ เกี่ยวกับ งานบริหารบุคคลว่า หมายถึง การใช้คนทำงานให้ได้ผลดีที่สุดภายในเวลาอันสั้นที่สุด สั้นเปลือง เงินและวัสดุอันน้อยที่สุด ขณะเดียวกันให้คนที่เราใช้นั้นมีความสุข มีความพอใจที่จะให้ผู้บริหารใช้ สมพงษ์ เกษมสิน (สมพงษ์ เกษมสิน 2514 : 437) เพิ่มเติมความหมายจากการกล่าวของ ภิญโญ สาธร ว่า หมายถึง การเลือกสรรคนใหม่ การใช้คนเก่าให้ทำงานให้ได้ผลดีทั้งปริมาณและ

คุณภาพ สำหรับขอบข่ายของงานค่านนี้ วิทยุ โสธร (วิทยุ โสธร 2516 : 173)

สรุปว่า ประกอบทว้งงาน 4 ลักษณะ คือ

1. การให้ไคมาซึ่งบุคคลกร
2. การบำรุงรักษาบุคคลกร
3. การพัฒนาบุคคลกร
4. การให้บุคคลกรพนจากงาน

การบริหารงานคานบุคคลกรของวิทยุ โสธร ตามกฎทว้ง (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2523 : 18) ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2519) ไคแบ่งข้าราชการของมหาวิทยาลัยออกเป็น 3 สาย คือ สาย ก. ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่สอน วิจัย และให้บริการทางวิชาการ ไคแก่ ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และอาจารย์ สาย ข. ไคแก่ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ ไคแก่ ตำแหน่งในสายงานต่าง ๆ คือ บรรณรักษ์ โสทรทัศนศึกษา นักวิชาการศึกษา แพทย์ พยาบาล วิจัย และตำแหน่งในสายงานวิชาการอื่นที่ ก.ม. กำหนด เช่น นักแนะแนว สาย ค. ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการ ไคแก่ อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสถาบันหรือสำนัก หรือหัวหน้าแผนกวิชา ผู้อำนวยการกอง เลขานุการคณะ หัวหน้ากอง หัวหน้าแผนก และตำแหน่งอื่นที่ ก.ม. กำหนด เช่น นักวิชาการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป พนักงานธุรการ เป็นต้น ข้าราชการซึ่งดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ดังกล่าว จะได้รับเงินเดือนตามตำแหน่งที่ ก.ม. จะเป็นผู้อำหนด อุดม ชื่นกลิ่นชูป (อุดม ชื่นกลิ่นชูป 2526 : 124 - 125) กล่าวว่าการปฏิบัติงานธุรการของบุคคลกรในมหาวิทยาลัย อันเป็นงานสนับสนุนส่งเสริมเพื่อเสริมสร้างวิชาการ ซึ่งเป็นงานธุรการที่มีลักษณะอันแตกต่างกันมาก กับงานธุรการที่ปฏิบัติกันอยู่ตามส่วนราชการต่าง ๆ ที่อยู่นอกมหาวิทยาลัย ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยยังอยู่ห่างไกลจากการที่ระบบงานจะต้องมีความเป็นอิสระ มีความคล่องตัวในการบริหารงาน ทั้งงานวิชาการและงานธุรการ และจะต้องมีเสรีภาพทางวิชาการ เนื่องจากมหาวิทยาลัยใช้ระบบราชการเต็มตัวเกินไป ทำให้ขัดกับหลักความเป็นอิสระและเสรีภาพทางวิชาการ จนกระทั่งกระทบต่อการดำเนินการบริหารมหาวิทยาลัยเป็นอย่างมาก มหาวิทยาลัยในปัจจุบันมีปัญหาระเบิด พฤติกรรมในการบริหารงานบุคคล และการปฏิบัติงานของบุคคลกรในฝ่ายธุรการเป็นอันมาก

เนื่องจาก ก.ม. ใช้วิธีปรับปรุงการบริหารงานบุคคลในฝ่ายธุรการตามหลัง ก.พ. อยู่ตลอดเวลา โดยอ้างว่าลักษณะหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรฝ่ายนี้ไม่มีความแตกต่างจากของทอน และบุคคลประเภทนี้มีอยู่จนตลาคแรงงานหาได้ไม่ยาก แต่ขอเท็จจริงการจะฝึกฝนให้บุคลากรฝ่ายธุรการมีความถนัดและคุ้นเคยกับสภาพการทำงาน และบรรยากาศทางวิชาการในมหาวิทยาลัยนั้นเป็นสิ่งที่ทำได้ยากยิ่ง การที่มหาวิทยาลัยต้องสูญเสียบุคลากรที่ฝึกปรือไว้อย่างดีแล้วแต่เพียงหนึ่งคนนั้น เป็นการสูญเสียที่ใหญ่หลวงนัก ถึงแม้ว่าบุคคลผู้นั้นจะมีตำแหน่งเพียงแค่ว่าเป็นเจ้าหน้าที่พิมพ์คีย์ก็ตาม แต่เป็นเจ้าหน้าที่พิมพ์คีย์ที่ฝึกฝนไว้ให้มีความถนัดและชำนาญในการพิมพ์คำสอน การที่ของเอาคนใหม่มาฝึกให้ได้อย่างคนที่ออกไปทำงานอื่น เพราะทนต่อความไม่เจริญก้าวหน้าในอาชีพราชการไม่ได้มัน กว่าจะใช้การได้ก็จะต้องกินเวลาช้านาน และพอจะคล่องงานก็ออกไปจำต้องหาคนใหม่มาฝึกฝนอยู่อีกต่อไป ตัวอย่างแต่เพียงตำแหน่งเล็ก ๆ เพียงแค่นี้ก็จะทำให้เห็นภาพรวมของมหาวิทยาลัยได้ว่า ต้องประสบกับปัญหาในด้านบุคลากรฝ่ายธุรการมากเพียงใด เพราะฉะนั้นปัญหาเรื่องพฤติกรรมการบริหารงานบุคคลของฝ่ายธุรการในมหาวิทยาลัย และปัญหาเรื่องพฤติกรรมการทำงานของบุคคลฝ่ายธุรการของมหาวิทยาลัยอยู่ในภาวะที่น่าวิตกมาก สมควรรับเร่งแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้เป็นรูปแบบของตนเองโดยเฉพาะ เช่น ให้มหาวิทยาลัยแต่งตั้งข้าราชการในสายงานบริการวิชาการ สาย ข และสายงานธุรการ สาย ค. ให้ได้เข้าเป็นผู้มีส่วนรวมในการบริหารทุกด้าน พิศุทธิ์ พันธ์เจริญ (พิศุทธิ์ พันธ์เจริญ 2535 : 3) กล่าวว่า การแบ่งข้าราชการมหาวิทยาลัยออกเป็น 3 สาย ทำให้เกิดปัญหาทางสถานภาพของข้าราชการด้านต่าง ๆ หลายประการ เช่น อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่ง และโอกาสความก้าวหน้าในการรับราชการ สร้างความเหลื่อมล้ำที่แตกต่างกันมากระหว่างข้าราชการทั้ง 3 สายงาน

สรุปได้ว่า การบริหารงานด้านการเจ้าหน้าที่ของกองธุรการวิทยาเขต เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบรรจุแต่งตั้งข้าราชการและลูกจ้าง การจัดทำทะเบียนประวัติ การรักษาวินัย และการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่ข้าราชการและลูกจ้าง เป็นงานที่ผู้รับผิดชอบพึงสนใจอย่างยิ่งงานหนึ่ง

การบริหารงานพัสดุ

งานพัสดุ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ อันได้แก่ อุปกรณ์ การเรียนการสอน เครื่องมือของใช้และอุปกรณ์ในสำนักงาน การควบคุมและจำหน่ายพัสดุ ตลอดจนการซ่อมแซม การบำรุงรักษาพัสดุครุภัณฑ์ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ในวิทยาเขต

แนวทางในการบริหารงานพัสดุ ควรยึดแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

1. วัสดุครุภัณฑ์จำเป็นสำหรับวิทยาเขต- ซึ่งจะต้องจัดหามาให้เพียงพอสำหรับใช้ดำเนินงาน ได้แก่ เครื่องใช้ในสำนักงาน อุปกรณ์การเรียนการสอน เพื่อให้การบริหารงานดำเนินไปได้อย่างสะดวกและการสอนในสาขาวิชาต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การควบคุมพัสดุครุภัณฑ์ วิทยาเขตจะต้องจัดระบบการควบคุม การเก็บรักษาพัสดุครุภัณฑ์ โดยจัดให้มีผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับงานโดยเฉพาะ จัดให้มีบัญชีควบคุมพัสดุครุภัณฑ์ให้ถูกต้อง ความระเบียบ พร้อมทั้งจะตรวจสอบได้ตลอดเวลา จัดหาระเบียบและกำหนดแนวปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการของหน่วยงานนี้ ได้ศึกษาเพื่อปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

3. การให้บริการในการใช้วัสดุอุปกรณ์ จัดให้มีระบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และรัดกุม

4. การซ่อมแซมบำรุงรักษาอุปกรณ์และครุภัณฑ์ จัดให้มีระบบการซ่อมแซมบำรุงรักษา อุปกรณ์และครุภัณฑ์แต่ละชนิด โดยให้มีการรายงานสภาพของอุปกรณ์และครุภัณฑ์ตามกำหนดเวลาที่เหมาะสม

การบริหารงานพัสดุนี้ จะต้องปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2521 แก้ไขฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2523) และฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2526) เป็นหลักในการปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการจัดหาพัสดุ การควบคุมและการจำหน่ายพัสดุ ฉะนั้นผู้บริหารหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพัสดุของวิทยาเขต จึงจำเป็นต้องศึกษาระเบียบดังกล่าวให้ละเอียด และจะต้องทราบถึงประเภทและหลักเกณฑ์การใช้เงินที่จะนำมาดำเนินการด้วย

สรุปแล้ว การบริหารงานพัสดุ ก็จะประกอบด้วยการจัดหา การควบคุม การบำรุงรักษา และการจำหน่ายพัสดุ โดยอาศัยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2521 และฉบับแก้ไขเป็นหลัก ในการบริหารงาน

การบริหารงานอาคารสถานที่

งานอาคารสถานที่ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดบริเวณ การดูแลรักษาอาคารเรียน ห้องเรียน ห้องพัก และสำนักงานต่าง ๆ ตลอดจนการจัดเวรยามเฝ้าดูแลรักษาความปลอดภัยของวิทยาเขต จัดอำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ในการใช้อาคารสถานที่

สมิทร คุณานุกรและคณะ (สมิทร คุณานุกรและคณะ 2519 : 101) ได้แบ่งงานบริหารอาคารสถานที่ในสถานศึกษาออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. งานด้านอาคารเรียน
2. งานด้านห้องเรียน
3. งานด้านอาคารประกอบและอาคารพิเศษต่าง ๆ
4. งานด้านการตกแต่งบริเวณสถานศึกษา

เอลบรี และแมคเนลลี (Elsbry and McNally. 1967 : 349 - 368)

กล่าวถึง การบริหารอาคารสถานที่ไว้ สรุปได้ 15 ประการ คือ

1. การสร้างและการจัดหาอาคารเพิ่มเติม
2. การปรับปรุงซ่อมแซมตามวาระ
3. การใช้สอยในห้องเรียน
4. การเลือกใช้เครื่องใช้และเครื่องตกแต่งต่าง ๆ
5. การดูแลความสะอาดเรียบร้อยของอาคารสถานที่
6. การจัดห้องเรียนให้อยู่ในสภาพที่ถูกต้องสุขลักษณะอนามัย
7. การจัดที่ใช้เครื่องมือและการทำความสะอาด
8. การเดินตรวจอาคารสถานที่เป็นประจำ ๆ
9. การจัดให้มีห้องเก็บของ สัมภาระและอุปกรณ์
10. การจัดและดูแลห้องเรียน
11. การจัดหวักระดานดำ
12. การตกแต่งห้องเรียนและสถานที่ต่าง ๆ

13. การดูแลพัฒนาอาคาร

14. การระบายอากาศ

15. การดูแลสนามและบริเวณสถานศึกษา

พนัส หันนาคินทร์ (พนัส หันนาคินทร์ 2534 : 297) ให้หลักสำคัญเกี่ยวกับการบริหารอาคารสถานที่ไว้เพียง 3 ประการ คือ

1. การบำรุงรักษาให้มีสภาพคืออยู่เสมอ ได้แก่ การซ่อมแซม ตรวจสอบ และรักษาความสะอาด

2. การใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด คือการใช้ห้องต่าง ๆ และอาคารที่มีอยู่อย่างเต็มที่
คุณค่าการลงทุน

3. การตกแต่งบริเวณให้สวยงามกลมกลืนกับธรรมชาติ เป็นการจัดสิ่งแวดล้อมอย่างมีศิลปะและช่วยการวางแผนอย่างรอบคอบ

วิญญู สาธร (วิญญู สาธร 2516 : 426) กล่าวว่า การบริหารอาคารสถานที่ ควรคำนึงสิ่งหลักต่อไปนี้

1. ประโยชน์ใช้สอย

2. ดัดแปลงได้หลายอย่าง

3. ขยายได้สะดวก

4. บรรยากาศเหมือนบ้าน

5. ทนทานต่อการใช้งาน

6. บริการชุมชน

7. มีความสมบูรณ์

จากที่กล่าวมานี้พอจะสรุปได้ว่า งานบริหารอาคารสถานที่ก็คือ การรู้จักทำให้ได้มา การรู้จักใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การควบคุมดูแลรักษา การให้บริการแก่ชุมชน และการรู้จักส่งเสริมทำนุบำรุงอาคารสถานที่ที่มีอยู่ให้คงสภาพดี และสนองความต้องการของหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างเพียงพอ รวมทั้งการจัดเวรยามเฝ้าดูและรักษาความปลอดภัยของวิทยาเขตด้วย

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริหารงานด้านธุรการของสถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะนั้น ยังไม่มีผู้วิจัยกันไว้ จะมีแต่เพียงการวิจัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของเรื่องงานบริหารการศึกษา ซึ่งเป็นการวิจัยเพียงผิวเผินและพอจะนำมากล่าวไว้ในที่นี้ได้ดังนี้

พินิจ สุจริตธรรม (พินิจ สุจริตธรรม 2518 : 145 – 153) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "งานบริหารการศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในภาคเหนือ" ได้วิเคราะห์ผลการวิจัยในงานด้านธุรการและการเงิน ไว้ว่า โรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานด้านธุรการและการเงินเป็นอย่างดี ไม่ค่อยมีปัญหาอะไร ผู้บริหารโรงเรียนร่วมกันปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ทั้งในด้านระเบียบการเงิน การพัสดุ การจัดเก็บเอกสารทางราชการ การติดต่อบริษัทส่งหนังสือราชการ นอกจากนั้นแล้ว โรงเรียนยังได้จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานเพื่อให้ครูได้ทราบและจะได้ดำเนินงานได้ถูกต้อง นอกเสียจากถ้าโรงเรียนใดไม่มีครูธุรการ ครูใหญ่ก็ต้องรับผิดชอบเองทำให้เกิดความสับสนขึ้นได้ เพราะเป็นการเพิ่มงานให้ครูใหญ่ นอกจากนั้นกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการเงินเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานของครูใหญ่ ซึ่งมีครูใหญ่หลายรายต้องมีความผิดถูกลงโทษทางวินัย เพราะใช้เงินผิดประเภทแล้วในด้านการบริหารงานธุรการ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า โรงเรียนควรจะจัดการดังต่อไปนี้

1. โรงเรียนควรตั้งบุคลากรที่มีความรู้ทางธุรการ โดยเฉพาะมาทำงานด้านธุรการ และควรมีการฝึกบุคคลอื่น ๆ ในงานว่าง เพื่อเป็นตัวแทนในเวลาจำเป็น
2. ชี้แจงให้บุคลากรที่ทำหน้าที่ธุรการ และการเงิน ทราบว่างานด้านธุรการนี้จำเป็นจะต้องให้บริการแก่บุคลากรทุก ๆ คนในโรงเรียน ดังนั้น ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ
3. ควรจัดให้มีอุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกให้เพียงพอแก่งาน เพื่อให้บรรลุความสำเร็จ และเรียบร้อย เช่น จัดให้มีตู้เก็บเอกสาร พิมพ์ดีด เครื่องอัดสำเนา เครื่องคิดเลข เป็นต้น

4. เจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ และการเงินของโรงเรียนควรเสนอแนะครูใหญ่ ในการขอ
เงินงบประมาณค่าใช้จ่ายตามความจำเป็นของโรงเรียน เพื่อให้การดำเนินงานของโรงเรียน
เจริญก้าวหน้าขึ้นไป

จันทราณี สงวนนาม (จันทราณี สงวนนาม 2518 : 170 - 181) ได้ทำการ
วิจัยเรื่อง "งานบริหารการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
ในภาคกลาง" ได้วิเคราะห์การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงานธุรการของโรงเรียนว่า
มีโรงเรียนประถมศึกษาไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 ที่ปฏิบัติงานธุรการค่อนข้างดี และไม่ค่อยมีปัญหา
มากนักในการปฏิบัติ แต่ก็มีโรงเรียนประถมศึกษาอีกเกือบร้อยละ 30 ที่ปฏิบัติงานธุรการยังไม่ดีนัก
และมีปัญหาบางในการปฏิบัติงาน ปัญหาต่าง ๆ ได้แก่

1. ปัญหาการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน โรงเรียนประถมศึกษาส่วนมาก
จะขาดแคลนเครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงานธุรการ เช่น เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องอัดสำเนา
ตู้เก็บเอกสาร ตลอดจนวัสดุสิ้นเปลืองอื่น ๆ อีกมาก โรงเรียนต้องพึ่งตัวเองเป็นส่วนใหญ่
ทางราชการให้ความช่วยเหลือโรงเรียนในค่านนี้ค่อนข้างน้อย เป็นเหตุให้การปฏิบัติงานด้าน
ธุรการของโรงเรียนเป็นไปอย่างล่าช้า และไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

2. ปัญหาการให้ครูฝ่ายวิชาการมาปฏิบัติงานธุรการด้วย ครูที่ทำหน้าที่ธุรการส่วนมาก
มักจะไม่ใช่ครูธุรการโดยตรง หากแต่ต้องทำงานธุรการเพิ่มขึ้นจากหน้าที่ฝ่ายวิชาการ เพราะ
โรงเรียนประถมศึกษาบางแห่งไม่มีครูธุรการโดยตรง และต้องประสบปัญหาครูไม่ครบชั้นอยู่แล้ว
ครูที่ทำหน้าที่สอนแทนยังต้องแบ่งเวลาเพื่องานธุรการอีกด้วย เป็นเหตุให้ทั้งงานธุรการและงาน
วิชาการไม่ได้ผลเท่าที่ควร

3. ปัญหาครูธุรการไม่เข้าใจงานธุรการดีพอ ครูทำหน้าที่ธุรการหรือการเงินของ
โรงเรียนประถมศึกษา ส่วนมากไม่เข้าใจระเบียบวิธีปฏิบัติงานธุรการและการเงินโดยละเอียด
เพราะไม่ได้รับการอบรมความรู้ในด้านนี้โดยเฉพาะ เท่าที่เป็นอยู่ครูส่วนใหญ่ได้รับมอบหมาย
ให้ทำงานธุรการ หรือการเงินของโรงเรียนต่างก็ปฏิบัติตามที่ได้เรียนมาที่ได้รับมอบหมาย แต่จะ
ทำอย่างไร หรือมีวิธีการอย่างไรนั้น ครูผู้รับผิดชอบแต่ละคนมีหน้าที่ศึกษาหาความรู้ความชำนาญ
ในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง

นอกจากนี้ผู้วิจัย ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า

1. ฝ่ายวิชาการระดับสูง ควรจัดการอบรมความรู้เกี่ยวกับงานธุรการและการเงินของโรงเรียน เพื่อให้ครูทุกคนมีความรู้ในเรื่องนี้โดยเฉพาะอย่างยิ่งครูที่ทำหน้าที่ธุรการของโรงเรียน ควรฝึกให้ครูทุกคนเป็นงานธุรการ และสามารถทำแทนกันได้บ้างในบางโอกาส ในกรณีที่ครูธุรการเจ็บป่วย เพื่อมิให้งานธุรการของโรงเรียนต้องชะงักไปด้วย
2. โรงเรียนควรต้องจัดชั่วโมงสอนของครูให้เหมาะสม โดยเฉพาะครูที่ทำหน้าที่ธุรการ หากมีชั่วโมงสอนมากเกินไปก็จะเสียผลทั้งสองฝ่าย
3. ไม่ว่าจะเป็นโรงเรียนขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ก็ตาม วิธีการปฏิบัติงานธุรการและการเงินของโรงเรียนย่อมต้องเหมือนกันหมด จะต่างกันก็แต่ในค่านิยมเท่านั้น โรงเรียนจึงควรมีแผนการปฏิบัติงานที่แน่นอนและรัดกุม
4. ครูที่ทำหน้าที่ธุรการและการเงินของโรงเรียน จะต้องยอมรับสภาพการทำงานของตนและยึดปรัชญาที่ว่า "บริการ" แก่ครูทุกคนด้วย จึงต้องเป็นผู้ที่มีความสุขุม รอบคอบ มีความรับผิดชอบสูง มีความซื่อสัตย์ โอบอ้อมอารี และยินดีให้บริการทุกคนด้วยใจรัก

สัญญา สุรพันธ์ (สัญญา สุรพันธ์ 2519 : 73 - 88) ได้ทำการวิจัยการบริหารการศึกษาของวิทยาลัยครูในกรุงเทพมหานคร งานด้านบริหารบุคลากร งานบริหารธุรการ งานบริหารการเงินและบัญชี ผลปรากฏว่า

1. ระบบการบริหาร เป็นแบบยึดสายบังคับบัญชาเป็นเกณฑ์ การบริหาร ผู้อำนวยการเป็นผู้มีอำนาจตามกฎหมาย ซึ่งการบริหารกระทำโดยคน ๆ เดียวอาจก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ วิทยาลัยครูทุกแห่งจึงควรมีคณะกรรมการบริหารวิทยาลัย ซึ่งอาจเลือกตั้ง หรือแต่งตั้งจากบรรดาอาจารย์ที่มีความรู้ และความสามารถเหมาะสมในแต่ละสายงานมาไว้ให้คำปรึกษาหารือร่วมตัดสินใจ จะช่วยแก้ปัญหาการบริหารได้ หัวหน้าหน่วยต่าง ๆ จะต้องมีความรอบรู้ในงานของตนอย่างกว้างขวาง ซึ่งปัจจุบันค่อนข้างหายาก เนื่องจากงานทำให้บุคลากรเหล่านี้ไม่ได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานหรือสายงานอื่นใด

3. งานบริหารด้านบุคลากร ทั้งผู้บริหารและนักวิชาการเห็นตรงกันว่า วิทยาลัยปฏิบัติงานด้านนี้อยู่ในอันดับที่ 4 ของงานทั้งหมด 5 ประเภท แสดงว่าวิทยาลัยมีบทบาทเกี่ยวกับงานบุคลากรน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกฎเกณฑ์ และระเบียบปฏิบัติตามระบบราชการเป็นอุปสรรค

3. การบริหารงานธุรการ การเงินและบัญชี เป็นงานที่ปฏิบัติยากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานธุรการ การเงินและบัญชี เป็นงานที่เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติ มีขั้นตอนและเอกสารเกี่ยวกับของตามระบบราชการที่จะต้องปฏิบัติให้ถูกต้องโดยเคร่งครัด ถ้ามองพร่องอาจมีความผิดตามกฎหมาย อีกประการหนึ่ง งานธุรการ และการเงินการบัญชี ไม่เข้มแข็งพอเนื่องจากขาดบุคคลที่มีความสามารถเฉพาะทางมาปฏิบัติงานด้านนี้ และใช้ครูอาจารย์ฝ่ายวิชาการมาช่วยงานธุรการ ผู้บริหารให้ความสนใจและสนับสนุนงานนี้เป็นพิเศษ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า วิทยาลัยควรควรวิจัยสัดส่วนของงานบริหารที่เหมาะสม และควรวิจัยเปรียบเทียบการบริหารการศึกษาระหว่างวิทยาลัยในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคว่า เหมือนกันหรือต่างกันหรือไม่ เพียงใด

วรินทร์า วัชรสิงห์ (วรินทร์า วัชรสิงห์ 2524 : 175 - 185) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานธุรการและการเงินของโรงเรียนสาธิต ระดับประถมศึกษาในกรุงเทพมหานคร ปรากฏผลดังนี้

1. การปฏิบัติงานบริหารธุรการและการเงินการบัญชี ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นสอดคล้องกันว่า โรงเรียนได้ปฏิบัติงานบริหารธุรการและการเงิน ด้านธุรการ การเงิน และบัญชี พัสดุดครุภัณฑ์อยู่ในระดับมาก

2. ปัญหาการบริหารงานธุรการและการเงิน ตามความเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีประเด็นสำคัญพอสรุปได้ คือ ทั้งสองกลุ่มมีความเห็นสอดคล้องกันว่า โรงเรียนควรเพิ่มความสนใจให้กับงานบริหารการเงิน ด้านการตรวจสอบบัญชีจ่ายเงินภายใน โดยปฏิบัติงานให้สม่ำเสมอมากขึ้น และควรปฏิบัติงานบริหารพัสดุดครุภัณฑ์ ด้านการจำหน่ายอุปกรณ์ และครุภัณฑ์ออกจากบัญชี และการจัดหาทดแทนกับงานด้านการซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์และครุภัณฑ์ให้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีปัญหาอื่น ๆ อีก เช่น ผู้บริหารมักจะเป็นคนขาดความอดทน ผู้ปฏิบัติงานยังไม่แน่ใจในหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง ขาดครุภัณฑ์ที่จำเป็น เป็นต้น

3. เปรียบเทียบงานบริหารธุรการและการเงิน ตามความเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ปรากฏว่า ทั้งสองกลุ่มมีความเห็นสอดคล้องกันทุกด้าน กล่าวคือ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในการบริหารงานธุรการและการเงินในด้าน ธุรการ การเงินการบัญชีและพัสดุดครุภัณฑ์

ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า ควรจะได้มีการวิจัยเรื่องการบริหารงานธุรการและการเงินการบัญชีสำหรับโรงเรียนสาธิตในประเทศไทย เพื่อจะได้ทราบว่า การบริหารงานธุรการและการเงินการบัญชีของโรงเรียนสาธิตในประเทศไทยทั้งหมดมีลักษณะเป็นอย่างไร และควรเปรียบเทียบการบริหารงานธุรการและการเงินการบัญชีของโรงเรียนสาธิต ระดับประถมศึกษาในกรุงเทพมหานครกับโรงเรียนระดับประถมศึกษาทั่วไปในกรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้ทราบว่า การบริหารงานธุรการและการเงินการบัญชีในโรงเรียนทั้งสองลักษณะนี้ มีความแตกต่างกันหรือไม่

สมมุติฐานการวิจัย

1. ระดับปัญหาการบริหารงานกองธุรการระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการ แตกต่างกัน
2. ระดับปัญหาการบริหารงานกองธุรการในระหว่างวิทยาเขต แตกต่างกัน
3. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับแต่ละวิทยาเขตมีผลต่อกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารงานของกองบริหารการวิทยาเขต 5 คำน คือ คำนงานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานการเจ้าหน้าที่ งานพัสดุ และงานคำนอาคารสถานที่ ซึ่งดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดกระทำกับข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ของแต่ละวิทยาเขตในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รวม 7 วิทยาเขต ได้แก่ ปทุมวัน บางเขน พลศึกษา บางแสน พิษณุโลก มหาสารคาม และสงขลา คำนอัตรากำลังที่มีอยู่จริงในปีการศึกษา 2526 จำนวนผู้ปฏิบัติงาน 132 คน ผู้รับบริการ 803 คน รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 935 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ ได้สุ่มกลุ่มตัวอย่างจากผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 118 คน และกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการ จำนวน 480 คน โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยมีวิทยาเขตเป็นชั้น (Stratum) และมีขั้นตอนการสุ่ม ดังนี้

ขั้นที่ 1 แบ่งจำนวนประชากรทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการตามวิทยาเขต ปทุมวัน บางเขน พลศึกษา บางแสน พิษณุโลก มหาสารคาม และสงขลา

ขั้นที่ 2

2.1 สุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานจากทุกวิทยาเขต โดยสุ่มแต่ละวิทยาเขตมกร้อยละ 90 จำนวน 118 คน

2.2 สุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากทุกวิทยาเขต โดยสุ่มแต่ละวิทยาเขตมาร้อยละ 60 ซึ่งมีจำนวน 480 คน (Mercado, 1977 : 54) ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ

วิทยาเขต	ผู้ปฏิบัติงาน		ผู้รับบริการ	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ปทุมวัน	17	15	108	64
บางเขน	23	20	111	66
พลศึกษา	16	14	109	65
บางแสน	20	18	162	97
พิษณุโลก	20	18	108	64
มหาสารคาม	20	18	99	60
สงขลา	16	15	106	64
รวม	132	118	803	480

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 65 ข้อ (ดูภาคผนวก) แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปัญหาการบริหารงานในกองบริหารวิทยาเขต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นปัญหาที่ถามในแต่ละด้าน ดังนี้ .

- 2.1 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงานธุรการคํานงานสารบรรณ 15 ข้อ
- 2.2 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงานธุรการคํานงานการเงินและบัญชี 15 ข้อ
- 2.3 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงานธุรการคํานงานการเจ้าหน้าที่ 15 ข้อ
- 2.4 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงานธุรการคํานงานพัสดุ 10 ข้อ
- 2.5 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงานธุรการคํานงานอาคารสถานที่ 10 ข้อ

ทั้งนี้ได้อำหนดขอบเขตของคะแนน เพื่อใช้ในการแปลความหมายปัญหาการบริหารงาน
ธุรการไว้ ดังนี้

ขอบเขตของคะแนนมากกว่า	4.51 – 5.00	แปลว่า มีปัญหามากที่สุด
ขอบเขตของคะแนนมากกว่า	3.51 – 4.50	แปลว่า มีปัญหามาก
ขอบเขตของคะแนนมากกว่า	2.51 – 3.50	แปลว่า มีปัญหามากกลาง
ขอบเขตของคะแนนมากกว่า	1.51 – 2.50	แปลว่า มีปัญหาน้อย
ขอบเขตของคะแนนน้อยกว่าหรือเท่ากับ	1.50	แปลว่า มีปัญหาน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด ถามถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริหารงาน
ในกองธุรการวิทยาเขต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การสร้างเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ดำเนินการ
ดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจาก ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ
(ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ 2524 : 133 – 137) เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์
(เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์ 2523 : 65 – 70) และ ไพศาล หวังพานิช (ไพศาล หวังพานิช
2523 : 85 – 112) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการบริหาร
งานกองธุรการวิทยาเขต

2. ศึกษาข้อมูลจากระเบียบ ขอบบังคับ แนวปฏิบัติ การกำหนดขอบข่ายและอำนาจหน้าที่
ของการบริหารงานกองธุรการวิทยาเขต เพื่อสร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมการดำเนินงานใน
กองธุรการวิทยาเขต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. นำข้อมูลที่ได้นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานธุรการ
5 คน
 4. นำแบบสอบถามไปให้ผู้มีประสบการณ์ ทางด้านการปฏิบัติงานธุรการ จำนวน
5 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (รายนามผู้มีประสบการณ์ภาคผนวก)
 5. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงแล้ว ให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการวัดผล
ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษาและเทคนิคต่าง ๆ ทาง การเขียนแบบสอบถาม
 6. นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบของผู้ที่มีประสบการณ์ทางด้านการปฏิบัติงาน
ธุรการ และผู้เชี่ยวชาญทางด้านการวัดผลเรียบร้อยแล้ว นำมาแก้ไขปรับปรุงแล้ว เสนออาจารย์
ที่ปรึกษาตรวจอีกครั้งหนึ่ง
 7. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวนผู้ปฏิบัติงาน 70 คน และผู้รับบริการ 100 คน จาก
วิทยาเขตกลางประสานมิตร
 8. การตรวจหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตาม
เกณฑ์ที่กำหนดไว้ และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าความสอดคล้องภายใน
แบบสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha - Coefficient) ปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของ
แบบสอบถามทั้งฉบับ 0.9677 ซึ่งแยกแต่ละด้าน ดังนี้
- | | | |
|--------------------|--------------------|--------|
| งานสารบรรณ | มีค่าความเชื่อมั่น | 0.8699 |
| งานการเงินและบัญชี | มีค่าความเชื่อมั่น | 0.9279 |
| งานการเจ้าหน้าที่ | มีค่าความเชื่อมั่น | 0.8933 |
| งานพัสดุ | มีค่าความเชื่อมั่น | 0.8217 |
| งานอาคารสถานที่ | มีค่าความเชื่อมั่น | 0.8498 |

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำกับข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ขอความช่วยเหลือจากข้าราชการ อาจารย์และ
เจ้าหน้าที่ ของแต่ละวิทยาเขตช่วยเป็นผู้แจกและรวบรวมข้อมูลให้ ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้กับ

กลุ่มตัวอย่างตามที่ได้เลือกไว้ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 518 ชุด เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 494 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80.21 ซึ่งจำนวนดังกล่าวมีปริมาณเพียงพอที่จะนำมาวิเคราะห์ เพื่อตรวจสอบสมมติฐาน จึงได้นำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ได้ใช้สถิติดังนี้

1. ทาคาสถิติพื้นฐาน

1.1 ทาคาเฉลี่ย

1.2 ทาคาความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สูตร (Garrette. 1957 53)

$$S = \sqrt{\frac{N(\sum X^2) - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

N แทน จำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง

2. ทาคาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธี Alpha - coefficient

(Cronbach. 1970 . 161)

$$\alpha_k = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_{x1}^2}{S_{xj}^2} \right]$$

เมื่อ α_k แทน ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

$\sum S_{x1}^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแบบทดสอบแต่ละข้อ

S_{xj}^2 แทน ความแปรปรวนของแบบทดสอบทั้งฉบับ

k แทน จำนวนข้อในแบบทดสอบ

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง และในแต่ละ
วิทยาเขต โดยใช้ Two-way ANOVA แบบ Several observation per cell
(ลวน สายยศ และ อังคนก สายยศ 2524 : 112 - 115) โดยใช้สูตร

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

4. เมื่อใช้สถิติในขั้นที่ 3 ทดสอบแล้ว ปรากฏว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
จะใช้การวิเคราะห์สถิติแบบ Multiple Comparison Tests แบบ Scheffe's
method (Kirk, 1968 91)

$$S = \sqrt{(k - 1)F_{\alpha, v_1, v_2}} \sqrt{MS_{\text{error}} \left[\sum_{j=1}^k \frac{(C_j)^2}{n_j} \right]}$$

เมื่อ S แทน ค่าวิกฤติ
k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
C แทน ค่า contrast ของค่าเฉลี่ยที่นำมาเปรียบเทียบ
n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม
 F_{α, v_1, v_2} ค่าวิกฤติของการแจกแจง F

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SS	แทน	Sum of Square
MS	แทน	Mean of Square
df	แทน	Degree of Freedom
F	แทน	ค่า F ใน Distribution
*	แทน	ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาความสัมพันธ์เบื้องต้นของปัญหาการบริหารงานธุรการของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการแต่ละด้าน จำแนกตามลักษณะงานและวิทยาเขต

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบระดับของปัญหาของการบริหารงานธุรการระหว่างกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการ เมื่อจำแนกตามวิทยาเขตต่าง ๆ

1. ความสัมพันธ์เบื้องต้นของระดับปัญหาการบริหารงานธุรการด้านต่าง ๆ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เบื้องต้นได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาในแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจำแนกเป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน และกลุ่มผู้รับบริการ

ในแต่ละวิทยาเขต เพื่อที่จะทราบระดับของปัญหาในงานธุรการแต่ละด้านของกลุ่มประชากร ดังกล่าวว่า อยู่ในระดับใดตามที่กำหนดไว้ จึงได้กำหนดขอบเขตของคะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับของปัญหาตามจำนวนข้อของปัญหาของงานธุรการแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

สำหรับปัญหางานธุรการดำเนินงานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานการเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีข้อปัญหา 15 ปัญหา จึงกำหนดขอบเขตของคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนมากกว่า	67.50	หมายถึง	มีปัญหามากที่สุด
คะแนนระหว่าง	52.51 – 67.50	หมายถึง	มีปัญหามาก
คะแนนระหว่าง	37.51 – 52.50	หมายถึง	มีปัญหามากปานกลาง
คะแนนระหว่าง	22.51 – 37.50	หมายถึง	มีปัญหาน้อย
คะแนนไม่เกิน	22.50	หมายถึง	มีปัญหาน้อยที่สุด

สำหรับปัญหาของงานธุรการดำเนินงานพัสดุ และดำเนินงานอาคารสถานที่ มีข้อปัญหา 10 ปัญหา กำหนดขอบเขตของคะแนนเฉลี่ยเพื่อแปลความหมายของระดับปัญหา ดังนี้

คะแนนมากกว่า	45.00	หมายถึง	มีปัญหามากที่สุด
คะแนนระหว่าง	35.01 – 45.00	หมายถึง	มีปัญหามาก
คะแนนระหว่าง	25.01 – 35.00	หมายถึง	มีปัญหามากปานกลาง
คะแนนระหว่าง	15.01 – 25.00	หมายถึง	มีปัญหาน้อย
คะแนนไม่เกิน	15.00	หมายถึง	มีปัญหาน้อยที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยแต่ละรายการ บอกให้ทราบถึงความเข้มข้นของปัญหา กลุ่มใดมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงาน หรือ ผู้รับบริการ มีปัญหาต่อการบริหารงานมาก ข้อใดมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้รับบริการไม่ค่อยมีปัญหาต่อการบริหารงาน ดังนั้นความสูงต่ำของค่าคะแนนเฉลี่ยในแต่ละกลุ่มประชากรจะบอกให้ทราบถึงความเข้มข้นของปัญหา

ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานแต่ละรายการ บอกให้ทราบถึงการกระจายในการตอบข้อคำถามของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง ถ้าค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของรายการใดมาก หมายถึง ปัญหาของผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการแตกต่างกันมาก ถ้าค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของรายการใดน้อยหมายถึง ปัญหาของผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการใกล้เคียงกัน

ด้วยเกณฑ์สำหรับแปลความหมายที่กำหนดดังกล่าวนี้ เป็นแนวทางที่ใช้ในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของระดับปัญหาในงานธุรการของกลุ่มประชากรแต่ละกลุ่ม ซึ่งปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

ตาราง 2 ค่าสถิติเบื้องต้นของปัญหาการบริหารงานธุรการดำเนินงานสารบรรณของกลุ่มประชากรจำแนกตามลักษณะงานและวิทยาเขต

วิทยาเขต	ผู้ปฏิบัติงาน		ผู้รับบริการ		รวม	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
ปฐมวัน	36.60	7.55	44.43	6.95	41.75	7.57
บางเขน	39.94	8.32	41.51	9.81	41.07	9.39
พลศึกษา	36.25	8.67	41.09	11.02	40.17	10.72
บางแสน	38.94	6.41	44.00	8.81	43.06	8.62
พิษณุโลก	43.40	9.47	42.41	10.01	42.63	9.83
มหาสารคาม	40.61	8.36	42.66	7.54	42.16	7.74
สงขลา	42.69	7.21	42.45	7.62	42.50	7.48
ค่าเฉลี่ยรวม	39.82		42.61		42.00	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวิทยาเขตนั้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 40.17 - 43.06 แสดงว่า มีปัญหาระดับปานกลาง โดยที่วิทยาเขตบางแสนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และวิทยาเขตพลศึกษามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แต่ถ้าวัดพิจารณาในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในแต่ละวิทยาเขตพบว่า ระดับของปัญหายู่อระหว่าง 36.25 - 43.40 แสดงว่า มีปัญหาระดับปานกลาง โดยที่วิทยาเขตพิษณุโลกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และวิทยาเขตพลศึกษามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เมื่อพิจารณาในกลุ่มผู้รับบริการในแต่ละวิทยาเขต พบว่า จะมีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหายู่อระหว่าง 41.09 - 44.43

โดยที่วิทยาเขตปทุมวันมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และวิทยาเขตพลศึกษามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แต่ก็ยังอยู่ในช่วงคะแนนที่มีปัญหาระดับปานกลาง

* สำหรับค่าการกระจายคะแนนนั้น ถ้าพิจารณาทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการแล้ว มีค่าการกระจายของระดับปัญหาอยู่ระหว่าง 7.48 – 10.72 แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่มผู้ปฏิบัติงานพบว่า ค่าการกระจายคะแนนอยู่ระหว่าง 6.41 – 9.47 และกลุ่มผู้รับบริการมีค่าการกระจายคะแนนอยู่ระหว่าง 6.95 – 11.02 แสดงว่า ไม่ว่าจะพิจารณาหรือเป็นรายกลุ่มแล้ว การกระจายของคะแนนใกล้เคียงกัน คืออยู่ระหว่าง 7 – 11 คะแนน ซึ่งหมายถึงการตอบข้อคำถามของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปัญหา ไม่แตกต่างกันมากนัก

ตาราง 3 ค่าสถิติเบื้องต้นของปัญหาการบริหารงานธุรการด้านการเงินและบัญชีของกลุ่มประชากร จำแนกตามลักษณะงานและวิทยาเขต

วิทยาเขต	ผู้ปฏิบัติงาน		ผู้รับบริการ		รวม	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
ปทุมวัน	37.87	11.39	44.58	9.74	44.93	10.49
บางเขน	41.22	10.21	43.04	10.62	42.53	10.46
พลศึกษา	37.17	8.16	39.03	10.47	38.68	10.04
บางแสน	42.72	7.89	43.59	8.72	43.43	8.54
พิษณุโลก	43.73	9.88	36.73	10.48	38.27	10.68
มหาสารคาม	35.39	10.47	41.12	7.93	39.73	8.89
สงขลา	40.92	7.20	42.49	10.33	42.18	9.77
ค่าเฉลี่ยรวม	39.90		41.58		41.21	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวิทยาเขตนั้น มีค่าเฉลี่ย อยู่ระหว่าง 38.37 – 44.93 แสดงว่า มีปัญหาระดับปานกลาง โดยที่วิทยาเขตปทุมวันมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และวิทยาเขตพิษณุโลกมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แต่ถาพิจารณาในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในแต่ละ วิทยาเขต พบว่า จะมีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาอยู่ระหว่าง 35.39 – 43.73 แสดงว่ามีปัญหา ระดับปานกลาง โดยที่วิทยาเขตพิษณุโลกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และวิทยาเขตมหาสารคามมีค่าเฉลี่ย ต่ำสุด เมื่อพิจารณาในกลุ่มผู้รับบริการในแต่ละวิทยาเขต พบว่า จะมีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหา อยู่ระหว่าง 36.73 – 44.58 โดยที่วิทยาเขตปทุมวันมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และวิทยาเขตพิษณุโลก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แต่ก็ยังอยู่ในช่วงมีปัญหาระดับปานกลาง

สำหรับการกระจายคะแนนนั้น ถ้าพิจารณารวมทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการแล้ว มีค่า การกระจายของระดับปัญหาอยู่ระหว่าง 8.54 – 10.68 แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน พบว่า การกระจายคะแนนอยู่ระหว่าง 7.20 – 11.39 และกลุ่มผู้รับบริการมีค่าการกระจาย อยู่ระหว่าง 7.93 – 10.62 แสดงว่า ไม่ว่าจะพิจารณารวมหรือเป็นรายกลุ่มแล้ว การกระจาย ของคะแนนใกล้เคียงกัน คืออยู่ระหว่าง 7 – 11 คะแนน ซึ่งหมายถึงการตอบข้อคำถามของ กลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปัญหา ไม่แตกต่างกันมากนัก

ตาราง 4 ค่าสถิติเบื้องต้นของปัญหาการบริหารงานธุรการสำนักงานการเจ้าหน้าที่ของกลุ่ม
ประชากร จำแนกตามลักษณะงานและวิทยาเขต

วิทยาเขต	ผู้ปฏิบัติงาน		ผู้รับบริการ		รวม	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
ปฐมวัน	40.13	8.41	45.93	7.90	44.50	8.28
บางเขน	45.94	9.90	45.72	10.04	45.78	9.93
พลศึกษา	33.08	7.16	36.31	10.73	35.69	10.18
บางแสน	41.27	7.94	43.93	9.50	43.44	9.25
พิษณุโลก	46.20	9.15	43.07	11.60	43.76	11.12
มหาสารคาม	34.27	8.96	40.64	9.06	39.09	9.39
สงขลา	42.69	5.49	43.75	10.14	43.54	9.38
ค่าเฉลี่ยรวม	40.67		42.76		42.30	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวิทยาเขตนั้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 35.69 – 44.50 แสดงว่า มีปัญหาระดับน้อยถึงปานกลาง โดยที่วิทยาเขตปฐมวันมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และวิทยาเขตพลศึกษามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แต่ถ้าพิจารณาในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในแต่ละวิทยาเขตพบว่า จะมีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาอยู่ระหว่าง 33.08 – 46.20 แสดงว่ามีปัญหาระดับน้อยถึงปานกลาง โดยที่วิทยาเขตพิษณุโลกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และวิทยาเขตพลศึกษามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เมื่อพิจารณาในกลุ่มผู้รับบริการในแต่ละวิทยาเขตพบว่า จะมีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาอยู่ระหว่าง 36.31 – 45.93 แสดงว่ามีปัญหาระดับน้อยถึงปานกลาง โดยที่วิทยาเขตปฐมวันมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในช่วงคะแนนมีปัญหาระดับปานกลาง และวิทยาเขตพลศึกษามีค่าเฉลี่ยต่ำสุดซึ่งอยู่ในช่วงคะแนนมีปัญหาระดับน้อย

สำหรับการกระจายของคะแนน ถ้าพิจารณาทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการแล้ว มีค่าการกระจายของระดับปัญหาอยู่ระหว่าง 8.38 – 11.12 แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่มผู้ปฏิบัติงานพบว่า การกระจายคะแนนอยู่ระหว่าง 5.49 – 9.90 และกลุ่มผู้รับบริการมีค่าการกระจายอยู่ระหว่าง 7.90 – 11.60 แสดงว่าไม่ว่าจะพิจารณารวมหรือเป็นรายกลุ่มแล้ว การกระจายของคะแนนใกล้เคียงกันคืออยู่ระหว่าง 5 – 11 คะแนน ซึ่งหมายถึงการตอบข้อคำถามของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปัญหา ไม่แตกต่างกันมากนัก

ตาราง 5 ค่าสถิติเบื้องต้นของปัญหาการบริหารงานธุรการดำเนินงานพัสดุของกลุ่มประชากร
จำแนกตามลักษณะงานและวิทยาเขต

วิทยาเขต	ผู้ปฏิบัติงาน		ผู้รับบริการ		รวม	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
ปทุมวัน	24.06	5.31	27.54	7.97	26.68	7.52
บางเขน	25.83	7.00	28.66	8.09	27.88	7.85
พลศึกษา	22.33	5.05	24.31	7.13	23.93	6.79
บางแสน	27.00	6.28	27.78	6.38	27.63	6.34
พินธุสยา	28.86	4.94	25.67	7.58	26.38	7.17
มหาสารคาม	26.16	7.23	28.89	5.47	28.23	6.01
สงขลา	24.00	5.91	26.54	5.47	26.04	5.60
ค่าเฉลี่ยรวม	25.65		27.10		26.78	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวิทยาเขตนั้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 23.93 – 28.23 แสดงว่า มีปัญหาระดับน้อยถึงปานกลาง โดยที่วิทยาเขตมหาสารคามมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และวิทยาเขตพลศึกษามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แต่ถ้ามองพิจารณาในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในแต่ละวิทยาเขตพบว่า จะมีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาอยู่ระหว่าง 22.33 – 28.86 แสดงว่ามีปัญหา

ระดับน้อยถึงปานกลาง โดยที่วิทยาเขตพิษณุโลกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และวิทยาเขตพลศึกษามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เมื่อพิจารณาในกลุ่มผู้รับบริการในแต่ละวิทยาเขตพบว่า จะมีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาอยู่ระหว่าง 24.31 – 28.89 แสดงว่า มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยถึงปานกลาง โดยที่วิทยาเขตมหาสารคามมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในช่วงคะแนนมีปัญหาระดับปานกลาง และวิทยาเขตพลศึกษามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งอยู่ในช่วงคะแนนมีปัญหาระดับน้อย

สำหรับการกระจายของคะแนนนั้น ถ้าพิจารณาทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการแล้ว มีค่าการกระจายของระดับปัญหาอยู่ระหว่าง 5.60 – 7.85 แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่มผู้ปฏิบัติงานพบว่า การกระจายของคะแนนอยู่ระหว่าง 5.05 – 7.23 และกลุ่มผู้รับบริการมีค่าการกระจายอยู่ระหว่าง 5.47 – 8.09 แสดงว่า ไม่ว่าจะพิจารณารวมหรือเป็นรายกลุ่มแล้ว การกระจายของคะแนนใกล้เคียงกัน คืออยู่ระหว่าง 5 – 8 คะแนน ซึ่งหมายถึงการตอบข้อคำถามของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปัญหา ไม่แตกต่างกันมากนัก

ตาราง 6 ค่าสถิติเบื้องต้นของปัญหาการบริหารงานธุรการดำเนินงานอาคารสถานที่ของกลุ่มประชากร จำแนกตามลักษณะงานและวิทยาเขต

วิทยาเขต	ผู้ปฏิบัติงาน		ผู้รับบริการ		รวม	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
ปทุมวัน	29.00	8.11	33.47	6.94	32.37	7.43
บางเขน	31.88	8.37	32.97	7.05	32.67	7.39
พลศึกษา	22.66	4.88	26.90	8.40	26.09	7.99
บางแสน	28.83	6.10	31.86	6.94	31.29	6.87
พิษณุโลก	30.53	5.75	30.64	8.24	30.61	7.72
มหาสารคาม	28.72	7.36	31.35	5.66	30.71	6.17
สงขลา	30.00	8.19	29.56	5.40	29.65	5.98
ค่าเฉลี่ยรวม	29.03		30.97		30.54	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวิทยาเขตนั้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 26.09 – 32.67 แสดงว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่วิทยาเขตบางเขน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และวิทยาเขตพลศึกษา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แต่ถ้าวัดพิจารณาในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในแต่ละวิทยาเขตพบว่า จะมีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาอยู่ระหว่าง 22.66 – 31.88 แสดงว่ามีปัญหาระดับน้อยถึงปานกลาง โดยที่วิทยาเขตบางเขนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในช่วงคะแนนมีปัญหาระดับปานกลาง และวิทยาเขตพลศึกษา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งอยู่ในช่วงคะแนนมีปัญหาระดับน้อย เมื่อพิจารณาในกลุ่มผู้รับบริการในแต่ละวิทยาเขตพบว่า จะมีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาอยู่ระหว่าง 26.90 – 33.47 แสดงว่ามีปัญหาระดับปานกลาง โดยที่วิทยาเขตปทุมวันมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และวิทยาเขตพลศึกษา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

สำหรับการกระจายของคะแนนนั้น ถ้าพิจารณาทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการแล้ว มีค่าการกระจายของระดับปัญหาอยู่ระหว่าง 5.98 – 7.99 แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่มผู้ปฏิบัติงานพบว่า การกระจายของคะแนนอยู่ระหว่าง 4.88 – 8.37 และกลุ่มผู้รับบริการมีค่าการกระจายอยู่ระหว่าง 5.40 – 8.40 แสดงว่า ไม่ว่าจะพิจารณารวมหรือเป็นรายกลุ่มแล้ว การกระจายของคะแนนใกล้เคียงกัน คืออยู่ระหว่าง 5 – 9 คะแนน ซึ่งหมายถึงการตอบข้อคำถามของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปัญหา ไม่แตกต่างกันมากนัก

โดยสรุปแล้ว ระดับปัญหาการบริหารงานธุรการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างจะมาทางระดับปัญหาน้อย ทั้งในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานและกลุ่มผู้รับบริการทุกวิทยาเขตที่ศึกษา อย่างไรก็ตาม การศึกษาครั้งนี้ยังมุ่งที่จะศึกษาเปรียบเทียบระดับปัญหา การบริหารงานธุรการด้านต่าง ๆ ระหว่างกลุ่มผู้ปฏิบัติงานและกลุ่มผู้รับบริการในแต่ละวิทยาเขตว่า จะมีปัญหาแตกต่างกันหรือไม่ ผลการวิเคราะห์ดังกล่าว ปรากฏผลดังนี้

2. เปรียบเทียบระดับของปัญหาการบริหารงานธุรการระหว่างกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน กับผู้รับบริการ เมื่อจำแนกตามวิทยาเขตต่าง ๆ

นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยมีจุดประสงค์ที่จะศึกษาความแตกต่างของระดับปัญหาระหว่างวิทยาเขต และความแตกต่างของระดับปัญหาระหว่างลักษณะงาน

นอกจากนี้แล้ว ยังต้องการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่กลุ่มประชากรทำอยู่ ในด้านธุรการ กับวิทยาเขตที่กลุ่มประชากรสังกัดอยู่ ว่าจะมีผลต่อปัญหาการบริหารงานธุรการหรือไม่ จึงใช้แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวน 2 ตัวแปร เป็นรูปแบบของการวิเคราะห์ ดังรายละเอียดแผนการวิเคราะห์ในการร่างต่อไปนี้

ตาราง 7 แผนการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาการบริหารงานธุรการ ในงานงานสารบรรณ

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
วิทยาเขต	6	423.9998	70.6666	.8570
ลักษณะงาน	1	662.4372	662.4372	8.0339*
วิทยาเขต $\times$ ลักษณะงาน	6	570.0623	95.0104	1.1523
ค่าความคลาดเคลื่อน	480	39578.4987	82.4552	
รวม	493	41234.9980		

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาการบริหารงานธุรการ ในงานงานสารบรรณ พบว่า ในแต่ละวิทยาเขตจะมีระดับปัญหาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาลักษณะงานแล้ว ปรากฏว่าระดับปัญหาระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการรวมทุกวิทยาเขตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ โดยที่กลุ่มผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาสูงกว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงาน สำหรับค่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิทยาเขตกับลักษณะงานมีผลต่อกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ $\alpha = .01$ แสดงว่าผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการในแต่ละวิทยาเขตนั้นมีปัญหาไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเฉพาะผู้ปฏิบัติงาน และเฉพาะผู้รับบริการ โดยเปรียบเทียบในแต่ละวิทยาเขต จะมีระดับปัญหาไม่แตกต่างกัน

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาการบริหารงานธุรการ
ด้านการเงินและบัญชี

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
วิทยาเขต	6	1986.3632	331.0605	3.5387*
ลักษณะงาน	1	239.4062	239.4062	2.5590
วิทยาเขต + ลักษณะงาน	6	1406.0992	234.3499	2.5050*
ค่าความคลาดเคลื่อน	480	44905.9553	93.5541	
รวม	493	48509.8239		

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารงาน
ธุรการ ด้านงานการเงินและบัญชี ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการในแต่ละวิทยาเขตนั้น พบว่า
ระดับปัญหาการบริหารงานธุรการระหว่างวิทยาเขต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

$\alpha = .05$ และระดับปัญหาการบริหารงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการรวมทุกวิทยาเขต
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนค่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิทยาเขตและลักษณะงานมีผล
ต่อกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$

เนื่องจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนดังกล่าวข้างต้น ปรากฏว่าระดับปัญหาการบริหาร
งานระหว่างวิทยาเขต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงต้องนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อ
ด้วยวิธีการทดสอบของ Scheffe เพื่อตรวจสอบดูว่า วิทยาเขตคู่ใดมีปัญหาแตกต่างกัน
ดังแสดงในตาราง 9 และเนื่องจากค่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิทยาเขตกับลักษณะงานมีผลต่อกันอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงต้องนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทีละด้าน ดังตาราง 10

ตาราง 9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของระดับปัญหาการบริหารงานธุรการ
ด้านการเงินและบัญชี ระหว่างวิทยาเขต

วิทยาเขต	ปทุมวัน	บางเขน	พลศึกษา	บางแสน	พิษณุโลก	มหาสารคาม	สงขลา
ปทุมวัน		-1.28 (6.13)	8.81* (6.17)	1.06 (5.61)	0.74 (6.05)	5.41 (5.93)	0.96 (6.10)
บางเขน			10.08* (6.07)	2.34 (5.50)	2.02 (5.96)	6.69* (5.84)	2.24 (6.01)
พลศึกษา				-7.75* (5.56)	-8.07* (6.61)	-3.40 (5.89)	7.85* (6.05)
บางแสน					-0.32 (5.43)	4.35 (5.30)	0.22 (5.48)
พิษณุโลก						4.67 (5.77)	-0.22 (5.94)
มหาสารคาม							-4.45 (5.82)

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า วิทยาเขตที่มีระดับปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ $\alpha = .05$ ได้แก่ วิทยาเขตระหว่างปทุมวันกับพลศึกษา บางเขนกับพลศึกษา บางเขนกับมหาสารคาม พลศึกษากับบางแสน พลศึกษากับพิษณุโลก พลศึกษากับสงขลา นอกนั้นระดับปัญหาในวิทยาเขตแต่ละคู่ แตกต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่ามีปัญหาพอกัน

ตาราง 10 การตรวจสอบค่าปฏิสัมพันธ์ของลักษณะงานและวิทยาเขต ที่มีต่อระดับปัญหา
การบริหารงานธุรการ ด้านงานการเงินและบัญชี

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ปฏิสัมพันธ์ของลักษณะงาน ในแต่ละวิทยาเขต				
ปฐมวัน	1	511	511	5.4620*
บางเขน	1	43	43	.4593
พลศึกษา	1	34	34	.3634
บางแสน	1	11	11	.1176
พิษณุโลก	1	573	573	6.1248*
มหาสารคาม	1	449	449	4.7994*
สงขลา	1	26	26	.2779
2. ปฏิสัมพันธ์ของวิทยาเขตที่มี ต่อลักษณะงาน				
ผู้ปฏิบัติงาน	6	929	154.3333	1.6497
ผู้รับบริการ	6	2466	411.0000	4.9318**
3. ความคลาดเคลื่อน	480	44905.9553	93.5541	

ผลการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรลักษณะงาน และวิทยาเขตที่มีต่อระดับปัญหา
การบริหารงานธุรการ ด้านงานการเงินและบัญชี พบว่า ลักษณะงานที่ต่างกันส่งผลต่อปัญหา
การบริหารงานธุรการ ด้านงานการเงินและบัญชี แตกต่างกันในวิทยาเขตปฐมวัน พิษณุโลกและ
มหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ ส่วนวิทยาเขตอื่น ๆ แตกต่างกันอย่าง

ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาการบริหารงานธุรการด้านการเงิน และบัญชีของกลุ่มผู้รับบริการในวิทยาเขตต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

$\alpha = .01$ จึงได้ทำการวิเคราะห์ เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระหว่างวิทยาเขตต่าง ๆ โดยวิธีการทดสอบของ Scheffe' ต่อไป ผลปรากฏดังตาราง 11 ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าผู้ปฏิบัติงานในแต่ละวิทยาเขตมีปัญหา ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของระดับปัญหาการบริหารงานธุรการด้านการเงินและบัญชี ระหว่างวิทยาเขต

วิทยาเขต	ปทุมวัน	บางเขน	พลศึกษา	บางแสน	พิษณุโลก	มหาสารคาม	สงขลา
ปทุมวัน		1.54 (6.12)	5.55 (6.17)	0.99 (5.61)	7.85* (6.05)	3.46 (5.94)	2.10 (6.10)
บางเขน			4.00 (6.07)	-0.55 (5.50)	6.31* (5.96)	1.92 (5.84)	0.55 (6.00)
พลศึกษา				-4.56 (5.56)	2.30 (6.01)	-2.09 (5.89)	-3.45 (6.06)
บางแสน					6.86* (5.43)	2.47 (5.30)	1.10 (5.48)
พิษณุโลก						-4.39 (5.77)	-5.76 (5.94)
มหาสารคาม							-1.37 (5.82)

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่พบว่ากลุ่มผู้รับบริการในวิทยาเขตปทุมวันกับพิษณุโลก บางเขนกับพิษณุโลก และบางแสนกับพิษณุโลก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ นอกนั้นค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาในแต่ละคู่ของวิทยาเขตมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาของการบริหารงานธุรการ ด้านงานการเจ้าหน้าที่

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
วิทยาเขต	6	4967.6836	827.9473	8.9630*
ลักษณะงาน	1	368.2816	368.2816	3.9869*
วิทยาเขต + ลักษณะงาน	6	895.8687	149.3115	1.6164
ค่าความคลาดเคลื่อน	480	44339.2248	92.3734	
รวม	493	50571.0587		

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาที่มีต่อการบริหารงานธุรการ ด้านงานการเจ้าหน้าที่แต่ละวิทยาเขตนั้น พบว่า ระดับปัญหาการบริหารงานธุรการระหว่างวิทยาเขตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ และระดับปัญหาการบริหารงานระหว่างปฏิบัติงานและผู้บริหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ อีกด้วย ส่วนปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิทยาเขตกับลักษณะงานที่ต่อค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาการบริหารงานธุรการ ด้านงานการเจ้าหน้าที่ ไม่เป็นนัยสำคัญทางสถิติ

เนื่องจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนดังกล่าวข้างต้น ปรากฏว่า ระดับปัญหาการบริหารงานในแต่ละวิทยาเขต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงต้องนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทดสอบของ Scheffe เพื่อตรวจสอบว่า วิทยาเขตคู่ใดมีปัญหา แตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 13

ตาราง 13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของระดับปัญหาการบริหารงานธุรการ
 งานงานการเจ้าหน้าที่ระหว่างวิทยาเขต

วิทยาเขต	ปทุมวัน	บางเขน	พลศึกษา	บางแสน	พิษณุโลก	มหาสารคาม	สงขลา
ปทุมวัน		1.28 (10.39)	8.81* (6.13)	1.02 (5.58)	0.74 (6.02)	5.41 (9.81)	0.96 (6.07)
บางเขน			10.09 * (6.04)	2.34 (5.47)	2.02 (5.92)	6.69* (5.80)	2.24 (5.97)
พลศึกษา				2.34 (5.22)	-8.07 * (5.97)	-3.40 (5.85)	-7.85 * (6.00)
บางแสน					-4.67 (5.39)	4.35 (5.26)	-0.10 (5.44)
พิษณุโลก						4.67 (5.73)	0.22 (5.89)
มหาสารคาม							-4.45 (5.77)

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระหว่างวิทยาเขตต่าง ๆ ของระดับ
 ปัญหาการบริหารงานธุรการงานงานการเจ้าหน้าที่ พบว่า ค่าเฉลี่ยของปัญหาระหว่างวิทยาเขต
 ปทุมวันกับพลศึกษา บางเขนกับพลศึกษา บางเขนกับมหาสารคาม พลศึกษากับพิษณุโลก พลศึกษากับ
 สงขลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ นอกนั้น ค่าเฉลี่ยของระดับปัญหา
 ในวิทยาเขตแต่ละคู่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาของการบริหารงาน
ธุรการดำเนินงานพัสดุ

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
วิทยาเขต	6	861.5920	143.5986	3.1856 *
ลักษณะงาน	1	179.2274	179.2274	3.9760 *
วิทยาเขต + ลักษณะงาน	6	396.3460	66.0576	1.4654
ค่าความคลาดเคลื่อน	480	21636.6585	45.0763	
รวม	493	23073.8239		

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาที่มีต่อการบริหารงานธุรการดำเนินงานพัสดุ ในแต่ละวิทยาเขตนั้น พบว่า ระดับปัญหาการบริหารงานธุรการระหว่างวิทยาเขตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ และระดับปัญหาการบริหารงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการก็แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ ด้วย ส่วนปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิทยาเขตกับลักษณะงานที่คือค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาการบริหารงานธุรการดำเนินงานพัสดุ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เนื่องจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนดังกล่าวข้างต้น ปรากฏว่า ระดับปัญหาการบริหารงานธุรการระหว่างวิทยาเขต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงต้องนำไปวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีการทดสอบของ Scheffe เพื่อตรวจสอบดูว่า วิทยาเขตคู่ใดมีปัญหาแตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 15

ตาราง 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของระดับปัญหาการบริหารงานธุรการด้าน
งานพัสดุ ระหว่างวิทยาเขต

วิทยาเขต	ปทุมวัน	บางเขน	พลศึกษา	บางแสน	พิษณุโลก	มหาสารคาม	สงขลา
ปทุมวัน		-1.19 (4.25)	2.75 (4.28)	-0.95 (3.89)	0.31 (4.20)	-1.54 (4.12)	0.64 (4.23)
บางเขน			3.94 (4.21)	0.24 (3.82)	1.50 (4.13)	-0.35 (4.05)	1.84 (4.16)
พลศึกษา				-3.70 (3.86)	-2.45 (4.17)	-4.29* (4.09)	-2.11 (4.20)
บางแสน					1.26 (3.77)	-0.59 (3.68)	1.59 (3.80)
พิษณุโลก						-1.85 (4.00)	0.34 (4.12)
มหาสารคาม							2.19 (4.04)

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของระดับปัญหาการบริหารงานธุรการด้าน
งานพัสดุเป็นรายคู่ พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาระหว่างวิทยาเขตพลศึกษากับมหาสารคาม
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ นอกนั้นค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาในวิทยาเขต
แต่ละคู่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาของการบริหารงาน
ธุรการคณานอาคารสถานที่

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
วิทยาเขต	6	1857.9481	309.6580	6.2854**
ลักษณะงาน	1	319.6912	319.6912	6.4890*
วิทยาเขต + ลักษณะงาน	6	327.9059	54.6510	1.1092
ค่าความคลาดเคลื่อน	480	23772.7876	49.2664	
รวม	493	26278.3340		

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาที่มีต่อการบริหารงานธุรการคณาน
อาคารสถานที่ในแต่ละวิทยาเขตนั้น พบว่าระดับปัญหาการบริหารงานธุรการระหว่างวิทยาเขต
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .01$ และระดับปัญหาการบริหารงานระหว่าง
ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการก็แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ ด้วย ส่วน
ปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิทยาเขตกับลักษณะงานที่มีต่อค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาการบริหารงานคณ
งานอาคารสถานที่ ไม่มีความสำคัญทางสถิติ

เนื่องจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนดังกล่าวข้างต้นปรากฏว่า ระดับปัญหาการบริหาร
งานธุรการระหว่างวิทยาเขต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงต้องนำไปวิเคราะห์ข้อมูล
ด้วยวิธีการทดสอบของ Scheffe เพื่อตรวจสอบว่า วิทยาเขตคู่ใดมีปัญหาดังกล่าว
ดังแสดงในตาราง 17

ตาราง 17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของระดับปัญหาการบริหารงานธุรการ
 งานอาคารสถานที่ ระหว่างวิทยาเขต

วิทยาเขต	ปทุมวัน	บางเขน	พลศึกษา	บางแสน	พิษณุโลก	มหาสารคาม	สงขลา
ปทุมวัน		-0.30 (4.44)	6.28* (4.48)	1.08 (4.07)	1.76 (4.39)	1.66 (4.31)	2.73 (4.43)
บางเขน			6.58* (4.41)	1.38 (3.99)	2.06 (4.32)	1.96 (4.24)	3.03 (4.35)
พลศึกษา				-5.20* (4.03)	-4.52* (4.36)	-4.62* (4.27)	-3.56 (4.39)
บางแสน					0.68 (3.94)	0.58 (3.85)	1.65 (3.98)
พิษณุโลก						-0.10 (4.19)	0.97 (4.31)
มหาสารคาม							1.06 (4.22)

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของระดับปัญหาการบริหารงานธุรการงานอาคารสถานที่เป็นรายคู่ พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาระหว่างวิทยาเขตปทุมวันกับพลศึกษา บางเขนกับพลศึกษา บางแสนกับพลศึกษา พิษณุโลกกับพลศึกษา มหาสารคามกับพลศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ นอกนั้น ค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของวิทยาเขตแต่ละคู่ แตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับปัญหาในการบริหารงานกองธุรการของผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการ ในแต่ละวิทยาเขต
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาการบริหารงานกองธุรการ ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการในระหว่างวิทยาเขตต่าง ๆ

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จัดกระทำกับกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการในการบริหารงานธุรการ 5 ด้าน ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตปทุมวัน บางเขน พลศึกษา บางแสน พิษณุโลก มหาสารคาม และวิทยาเขตสงขลา จำนวน 494 คน ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างมาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามวิทยาเขตและลักษณะงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่าวัดระดับปัญหาการบริหารงานธุรการ ของผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงานธุรการของผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการ 5 ด้าน คือ ด้านงานสารบรรณ ด้านงานการเงินและบัญชี ด้านงานการเจ้าหน้าที่ ด้านงานพัสดุ และด้านงานอาคารสถานที่

ตอนท้ายของปัญหาแต่ละด้าน จะมีคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบเสนอปัญหาอื่น ๆ และข้อเสนอแนะ ในการแก้ไขปัญหา

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ส่งแบบสอบถามไปขอความร่วมมือจากอาจารย์และเจ้าหน้าที่ของแต่ละวิทยาเขตช่วยแจกให้กลุ่มตัวอย่างกรอก และรวบรวมส่งกลับคืนมาให้ผู้วิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าสถิติพื้นฐานของปัญหาการบริหารงานธุรการด้านต่าง ๆ ตามลักษณะของกลุ่มประชากร การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ Multiple Comparison Tests. ด้วยวิธีของ Scheffe ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

สรุปและอภิปรายผล

1. งานงานสารบรรณ

การศึกษาปัญหาการบริหารงานธุรการด้านงานสารบรรณ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการในแต่ละวิทยาเขตมีระดับของปัญหาในระดับปานกลาง และไม่แตกต่างกันในระหว่างวิทยาเขต แต่แตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการรวมทุกวิทยาเขต โดยกลุ่มผู้รับบริการมีระดับปัญหาสูงกว่า ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวนี้ อาจเป็นผลมาจากการบริหารงานสารบรรณที่มีกฎเกณฑ์ และระเบียบในการปฏิบัติที่ใช้ในทุกวิทยาเขตที่เป็นลักษณะเดียวกัน และเป็นไปตามระเบียบราชการทั่ว ๆ ไป จึงทำให้การบริหารงานด้านสารบรรณในแต่ละวิทยาเขตมีปัญหาที่ไม่แตกต่างกัน การที่กลุ่มผู้รับบริการมีระดับปัญหาสูงกว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงานนั้น อาจเป็นเพราะว่า กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ สาย ก. และไม่คุ้นเคยกับงานทางด้านสารบรรณ เมื่อไปติดต่องานขอรับบริการทางด้านสารบรรณจึงมักจะมีปัญหา ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการสาย ค. ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณเป็นอย่างดี เพราะเป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติอยู่เป็นประจำ จึงทำให้มีระดับปัญหาทางด้านงานสารบรรณต่ำ อนึ่ง เมื่อวิเคราะห์ลักษณะปัญหาเป็นรายข้อแล้วจะพบว่า ปัญหาส่วนใหญ่เนื่องมาจาก อัตรากำลังในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ขั้นตอนในการทำงานตามลำดับขั้นมีมากและสลับซับซ้อน บางครั้งใช้เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีความชำนาญเพียงพอกับงานที่ทำ ขอบข่ายในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคน ไม่ชัดเจนและไม่สามารถทำงานแทนกันได้ กรณีผู้รับบริการไม่มาปฏิบัติงาน ซึ่งลักษณะปัญหาดังกล่าวนี้สอดคล้องกับการออกแบบสอบถามปลายเปิดซึ่งได้เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ในงานด้านนี้ โดยสรุปได้ ดังนี้

ปัญหา

ข้อเสนอแนะในการแก้ไข้ปัญหา

1. จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอปริมาณและส่วนมากบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ไม่ค่อยมีความรู้ตรงตามสายงานที่ปฏิบัติ มักใช้อาจารย์มาปฏิบัติงาน
 2. ขาดความสามัคคี และมีการแบ่งชั้นของข้าราชการสาย ก. ข. และ ค. รวมทั้งมีความเหลื่อมล้ำกันมากในโอกาสระหว่างข้าราชการทั้ง 3 สาย
 3. การกระจายข่าวสาร หรือคำสั่งในการปฏิบัติงานบางครั้งล่าช้า บางครั้งหนังสือเวียนต่าง ๆ มักจะเวียนส่งให้ทราบเฉพาะกลุ่มของตน
 4. การไม่ได้รับมอบอำนาจให้สามารถจัดการงานในหน้าที่เต็มที่
 5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานส่วนมากขาดความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ของตน มักปัดให้ผู้อื่น คำแห่งทำกว่าทำเสมอ ซึ่งสาเหตุส่วนมากไม่เข้าใจระเบียบงานของตน และความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย
1. เนื่องจากบุคลากรมีน้อย หรือแทบจะไม่มีเลย ดังนั้นในแต่ละปีงบประมาณ ควรจัดสรรจัดซื้อโดยตรงกับสายงานให้เพียงพอ กำหนดหน้าที่การงานให้ชัดเจน และไม่ควรรี้อาจารย์มาทำงานงานนี้ เพราะบางคนมีคุณสมบัติสูง ๆ แต่มาทำงานที่ไม่ตรงกับความรู้ที่ตนมีอยู่
 2. ควรให้ผู้บริหารจัดอบรมสัมมนา และให้ข้าราชการทั้ง 3 สาย มีกิจกรรมร่วมกันบ้าง เพื่อให้เกิดความสามัคคีร่วมกัน
 3. ควรให้มีการกระจายข่าวสารให้รวดเร็ว กว่าเดิม และเปลี่ยนระบบการดำเนินงานใช้อิทธิพลและพวกพ้องให้หมดไป
 4. ควรกำหนดอำนาจหน้าที่ของหัวหน้างานแต่ละส่วนให้ชัดเจน
 5. ควรจัดฝึกอบรมการปฏิบัติงานสารบรรณ ซึ่งกำหนดหน้าที่ ปริมาณงาน และขั้นตอนในการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้ชัดเจน พร้อมทั้งควรปรับปรุงคู่มือให้ทันสมัยอยู่เสมอ ส่วนความรับผิดชอบในการทำงาน ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย

ปัญหา

6. เจ้าหน้าที่ขาดความละเอียดรอบคอบทำให้การเสนองานไม่ถูกต้องตามหน่วยงานที่ควรเสนอ หรือเสนอไปครบทุกหน่วยงานที่ควรทราบ การออกหนังสือถึงบุคคลต่าง ๆ บางครั้งยังผิดพลาด เพราะมักจะทำไปโดยอัตโนมัติ หรือไม่ได้ดูให้ถูกต้องอย่างละเอียด
7. เจ้าหน้าที่ขาดงานเป็นประจำ และเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ก็ไม่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ทำให้งานต่าง ๆ ชักช้าลงและชงัก
8. อาจารย์บางท่านไม่สนใจกับระเบียบปฏิบัติของงานธุรการคิดว่าตัวเองเป็นผู้รับบริการจะให้ใดก็ได้ใจเสมอ
9. ขาดแคลนหัวหน้างานระดับสูงที่สามารถนั่งประจำ เพื่อคอยกลั่นกรองงานและช่วยเหลือเจ้าหน้าที่สารบรรณได้ ส่วนมากอาศัยอาจารย์ที่หน้าที่สอนและมีภาระอื่นอีกมากมายคอยควบคุมงาน

ข้อ.เสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

6. ควรฝึกเจ้าหน้าที่ค่านนี้ให้มีความละเอียดรอบคอบ และพิจารณางานให้ถี่ถ้วนก่อนที่จะเสนองาน เรื่องบางเรื่องควรใช้สติปัญญาพิจารณาจนกว่าจะมีผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร และหัวหน้างานธุรการที่มีความสามารถรับผิดชอบและรู้จักกรองงานและเสนองาน
7. ควรให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีการหมุนเวียนงานกันทำ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถทำแทนกันได้ทันที เมื่อมีคนหยุดงาน
8. สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ทั้งนี้โดยเริ่มจากผู้บริหารระดับสูงก่อน และควรจัดสัมมนาอาจารย์ใหม่หรืออาจารย์ที่ไม่ทราบระเบียบในวาระที่เปลี่ยนแปลงผู้บริหาร
9. ควรเร่งจ้างบริหารอาชีพ เพื่อนั่งประจำทำงานด้านธุรการให้มากขึ้น งานสารบรรณเป็นหัวใจของงานธุรการอย่างหนึ่งที่ต้องมีตำแหน่งผู้บริหารอาชีพในระดับสูงเอาใจใส่ดูแลใกล้ชิด

ปัญหา

10. หัวหน้างานสารบรรณควรติดตามผลงานแต่ละชิ้นที่งานเข้ามาหรือออกไปอย่างเคร่งครัด
11. สถานที่ทำงานคับแคบ
12. ขาดอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน
13. ปัญหาการเก็บเอกสารสับสน
14. การรับ — ส่งหนังสือมักเกิดปัญหาล่าช้า
15. ขาดการประสานงานกับหน่วยงานอื่น

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

10. ควรให้หัวหน้างานติดตามผลงานเพื่อจะได้ทราบว่าผลงานบรรลุจุดมุ่งหมายหรือไม่ ถ้าไม่จะได้แก้ไขได้ทันเวลาที่
11. ควรมีการจัดสถานที่ทำงานให้เป็นสัดส่วน
12. ควรเพิ่มอุปกรณ์ให้เพียงพอกับปริมาณงาน และควรเปลี่ยนให้ทันสมัย
13. ควรให้มีระบบวิธีการเก็บเอกสารที่ดีกว่าที่ปฏิบัติอยู่ การค้นเอกสารจะได้ไม่มีปัญหา
14. ควรให้มีการติดตามได้อย่างใกล้ชิดและเมื่อเกิดปัญหาควรแสดงความรับผิดชอบร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานนั้นกับงานสารบรรณ มีใจป้อนให้ เป็นความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่องที่จะแก้ปัญหาลอง
15. ควรให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อจะได้ลดปัญหาการบริหารที่เกิดขึ้น

2. งานงานการเงินและบัญชี

การศึกษาปัญหาการบริหารงานธุรการด้านการเงินและบัญชี พบว่า ปัญหาการบริหารงานธุรการด้านนี้ของกลุ่มปฏิบัติงาน และกลุ่มผู้รับบริการในทุก ๆ วิทยาเขตมีระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานและวิทยาเขตที่สังกัดของกลุ่มประชากรมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเมื่อทำการวิเคราะห์ผลต่อไปแล้วพบว่า ลักษณะงานที่ต่างกันมีระดับปัญหา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อเปรียบเทียบในวิทยาเขตปฐมวัน พิษณุโลก และวิทยาเขตมหาสารคาม ส่วนในวิทยาเขตอื่น ๆ ลักษณะงานที่ต่างกัน มีระดับปัญหาไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาว่า วิทยาเขตที่แตกต่างกันจะมีระดับปัญหาแตกต่างกันในกลุ่มลักษณะงานใดนั้น พบว่า กลุ่มปฏิบัติงานมีระดับปัญหาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่แตกต่างกันในกลุ่มผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนั้นการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างวิทยาเขต โดยรวมกลุ่มลักษณะงานก็ยังพบว่า มีระดับปัญหาแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า การบริหารงานธุรการด้านการเงินและบัญชีนั้น เป็นปัญหาในการปฏิบัติที่มีลักษณะเฉพาะของแต่ละวิทยาเขต โดยเฉพาะในกลุ่มผู้รับบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่างานการเงินและบัญชีนั่น เป็นงานที่จะต้องเฝ้าคอยทั้งในด้านส่วนตัวและความถูกต้องของขั้นตอนการปฏิบัติและมีกฎเกณฑ์ตลอดจนแนวปฏิบัติ หากมีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบวิธีดังกล่าวแล้ว จะทำให้ไม่เกิดปัญหามากนัก ในการปฏิบัติงาน แต่อาจจะได้รับการตอบสนองที่ล่าช้าไปบ้างในขั้นตอนของการทำงาน ซึ่งในกลุ่มปฏิบัติงานนั้น ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เข้าใจในระเบียบของงานดีอยู่แล้ว จึงทำให้แม้จะอยู่ต่างวิทยาเขตกัน ระดับปัญหาก็เป็นไปในลักษณะเดียวกัน ส่วนในกลุ่มผู้รับบริการที่พบความแตกต่างนั้น อาจเป็นไปได้เนื่องจากกลุ่มผู้รับบริการ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานการเงินและบัญชี แตกต่างกัน หรืออาจเป็นเพราะโอกาสในการที่กลุ่มผู้รับบริการจะเข้ามาพบปะหาการบริหารงานธุรการด้านนี้ แตกต่างกันตามลักษณะที่ตั้งของวิทยาเขต ทั้งนี้ พบว่า วิทยาเขตที่อยู่ในส่วนภูมิภาคมีระดับปัญหาค่ากว่า วิทยาเขตที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร สาเหตุดังกล่าวเกิดจากวิทยาเขตส่วนภูมิภาค เป็นหน่วยงานที่เบิกเงินกับคลังจังหวัดโดยตรง จึงทำให้การเบิกจ่ายมีความคล่องตัว ส่วนวิทยาเขตส่วนกลางเป็นหน่วยงานย่อยต้องตั้งฎีกาเบิกเงินกับกองคลังของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีความสลับซับซ้อนมากกว่า จึงทำให้การเบิกจ่ายไม่คล่องตัวเหมือนกับการเบิกกับคลังจังหวัด ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์แบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งได้ระบุปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไข ไว้ดังนี้

ปัญหา

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญห

1. หน่วยงานอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยมักไม่สนใจศึกษาระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี

1.1 ฝ่ายการเงินควรออกหนังสือชี้แจงและแนะนำ เกี่ยวกับระเบียบการเบิก – จ่ายเงิน การใช้เงิน และอื่น ๆ ให้หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อจะได้ปฏิบัติได้ถูกต้อง ตามขั้นตอนของระเบียบ เองงานจะได้คล่องตัว และไม่ต้องส่งคืนแก้ไขบ่อย ๆ

1.2 มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการประชุมหรือสัมมนา เพื่อปรึกษาหารือชี้แจงร่วมกันของทุก ๆ ฝ่าย เพื่อจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบ และควรกระตุ้นทุกฝ่ายให้สนใจใฝ่หาความรู้

2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานขาดความรู้ หรือขาดบุคลากร โดยตรงตามความรู้และเจ้าหน้าที่คนหนึ่งทำงานหลายหน้าที่ (ปริมาณงานกับกำลังคนไม่เป็นสัดส่วนกัน)

2. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่การเงินชั้นต้นบ่อยให้มากยิ่งขึ้น

ควรกำหนดอัตรากำลังคนให้เพียงพอ กับปริมาณงาน และควรบรรจุบุคลากรให้ตรงกับสายงาน

3. เจ้าหน้าที่บางคนมีปริมาณงานที่ไม่สุภาพ ต่อผู้ไปขอรับบริการ

3. มหาวิทยาลัยควรจัดประชุมอบรมเจ้าหน้าที่ให้ตระหนักในหน้าที่และให้มีมนุษยสัมพันธ์มากขึ้นโดยเสมอหน้า

4. ผู้ที่มาใช้บริการโดยเฉพาะมาเบิกเงินเมื่อไม่ได้เงินทันที มักจะกล่าวหาว่า เจ้าหน้าที่การเงินไม่สนใจ และไม่เบิกจ่ายเงินให้

4. ควรให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการ ได้ศึกษาในการใช้เอกสาร และดำเนินการตามขั้นตอนให้ถูกต้อง และกรุณาให้ความเห็นใจเจ้าหน้าที่การเงินด้วย

ปัญหา

5. เกี่ยวกับค่านเงินงบประมาณแผ่นดิน มักมีปัญหาความไม่ประสานงานร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ จึงทำให้เกิดปัญหา
6. การติดตามและทวงถามยังบุคคลที่ได้รับงบประมาณแล้ว ไม่รีบดำเนินการให้เรียบร้อย
7. การเบิกจ่ายเงินตลอดจนวิธีการปฏิบัติและเอกสารเกี่ยวกับการเงินมีมาก และมักเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทำให้ผู้มารับบริการตามไม่ทันและไม่ค่อยได้รับคำชี้แจงจากเจ้าหน้าที่การเงินเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะในการแก้ไข้ปัญหา

5. ควรให้มีการประชุม ชี้แจง หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงบประมาณแผ่นดิน และเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย ได้ทราบแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง
6. ควรได้มีการพิจารณาแก้ไขโครงสร้างและระเบียบปฏิบัติให้มีความคล่องตัวมากขึ้น
- 7.1 ปัญหาเอกสารประกอบการเบิกจ่ายนี้ ควรจัดทำใบแจ้งไว้ว่า เงินประเภทใดต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง โดยพิมพ์เป็นแผนปลิวหรือปิดไว้ที่สำนักงานก็ได้
- 7.2 ควรจัดทำเอกสารแนะนำขั้นตอนในการจัดซื้อวัสดุ และครุภัณฑ์ต่าง ๆ พร้อมทั้งขั้นตอนในการเบิกจ่ายเงิน เพื่อให้ผู้มาติดต่อได้รับความสะดวกมากขึ้น
- 7.3 ระเบียบเกี่ยวกับเบิกจ่ายมีมาก จึงควรสร้างระบบให้รัดกุม และคล่องตัว เพื่อให้ผู้มาขอรับบริการสามารถช่วยตนเองมากขึ้น และเพื่อความสะดวกรวดเร็ว

ปัญหา

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

8. ระเบียบเกี่ยวกับการเงินและบัญชีส่วนมาก
ไม่ได้ทำขั้นตอนในการเบิกจ่ายเงิน ทำให้เกิด
ปัญหามาก อัตราบางอย่างต่ำสมัยไม่ทันต่อสภาพ
เศรษฐกิจในปัจจุบัน
9. การจัดสรรงบประมาณแต่ละภาคแต่ละงาน
ยังไม่เพียงพอ และยังไม่สมดุล
10. หน่วยงานย่อยหรือหัวหน้างานระดับรองลงมา
ไม่ค่อยทราบสถานการณ์ทางการเงินของ
หน่วยงานของตนว่าเป็นไปถึงระยะเวลาใด เช่น
เงินหมวดใดยังเหลือ เงินหมวดใดใช้ติดลบ เป็นต้น
11. สถานที่ทำงาน
8. ควรปรับปรุงระเบียบเกี่ยวกับการเงิน
และบัญชีให้ทันสมัยและทันต่อสภาพ
เศรษฐกิจในปัจจุบัน การเบิกจ่ายเงิน
ควรลดขั้นตอนลงบ้าง และเจ้าหน้าที่ควร
มีความรับผิดชอบ ติดตามเรื่อง คำเนิน
เรื่อง ตรวจหลักฐานต่าง ๆ ให้เรียบร้อย
มิใช่ส่งคืนให้แก้หลายครั้ง
9. ควรจัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่าง
หัวหน้างานต่าง ๆ และชี้แจงให้ทราบถึง
ความจำเป็นในการตั้งงบประมาณและร่วม
จัดสรรงบประมาณให้ยุติธรรมที่สุด
10. ให้มีการรายงานสถานการณ์ทางการเงินต่าง
การเงินเป็นระยะ ๆ เพื่อให้หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องได้ทราบ และเพื่อให้เกิดความ
รู้สึกเป็นเจ้าของหน่วยงานร่วมกันและช่วย
ป้องกันแก้ไขปัญห
11. ควรแยกที่ทำงานออกจากสำนักงาน เพื่อความ
ปลอดภัย และดูแลรักษา ป้องกันการ
ทุจริตได้

3. งานงานการเจ้าหน้าที่

การศึกษามีปัญหาการบริหารงานธุรการด้านการงานการเจ้าหน้าที่ พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับปัญหา ระหว่างตัวแปรลักษณะงานและวิทยาเขตโดยลักษณะการรวมกลุ่มแล้ว มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่กลุ่มปฏิบัติงานมีระดับปัญหาค่ากว่าผู้รับบริการ แต่ระดับของปัญหาอยู่ในเกณฑ์ปานกลางเช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาระหว่างวิทยาเขตแล้ว พบว่า วิทยาเขตพลศึกษามีระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อยเพียงวิทยาเขตเดียว และมีระดับปัญหาแตกต่างกับวิทยาเขตปทุมวัน บางเขน พินิจโลก และสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่า วิทยาเขตมหาสารคาม มีระดับปัญหาค่ากว่าวิทยาเขตบางเขน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอีกด้วย และเมื่อวิเคราะห์ระดับปัญหาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ประเด็นที่เป็นปัญหามากที่สุดคือ การนำบุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ก มาปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสาย ค ซึ่งทำให้เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติงานของกลุ่มปฏิบัติงาน ซึ่งต้องทำงานหลายด้านในขณะเดียวกัน และบางคนอาจจะไม่ถนัด หรือรอบรู้ในงานพิเศษที่ปฏิบัตินอกเหนือจากการสอนตามปกติ ทั้งนี้ ขพรจึงรวมการเว้นหน้าที่ซึ่งขอบข่ายของงานกว้างขวาง กรอบคลุมบุคลากรทั้งหมดทั้งข้าราชการสาย ก ข และ ค เกี่ยวกับงานทะเบียนประวัติ การรักษาวินัย การบรรจุแต่งตั้ง การเลื่อนระดับและตำแหน่งของข้าราชการ ตลอดจนงานสวัสดิการ ซึ่งงานเหล่านี้ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ประสิทธิภาพ และความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษ การนำข้าราชการสาย ก มาปฏิบัติหน้าที่จึงยังคงทำให้มีระดับปัญหาปานกลาง ผลของการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับข้อสรุปปัญหาในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ที่ทบวงมหาวิทยาลัย (ทบวงมหาวิทยาลัย 2525 : 196 - 197) ได้กล่าวไว้ว่า การนำนักวิชาการมาปฏิบัติงานทางธุรการ ซึ่งนักวิชาการเหล่านั้นมักจะไมถนัด เขาลักษณะใช้คนไม่ถูกต้องงาน ซึ่งทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานด้านธุรการ นอกจากนี้จากการวิเคราะห์แบบสอบถามปลายเปิดพบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ในด้านการงานการเจ้าหน้าที่ขึ้นอยู่กับความรอบรู้ในงานที่ปฏิบัติของบุคลากร และจำนวนอัตรากำลังในการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนี้

ปัญหา

1. บุคลากรไม่เพียงพอต่องาน
2. ขาดบุคลากรที่มีประสบการณ์และความรู้ในงานด้านนี้ และการจัดทำสรุปประวัติลาสมัยและไมละเอียดย
3. การส่งเสริมหรือพัฒนาบุคลากรที่ทำงานด้านนี้
4. การที่ไม่ได้รับมอบหมายและกระจายงานให้แน่ชัด ทำให้ไม่สามารถตัดสินใจสั่งการได้ ระบบงานยังก้าวถอยกันอยู่ทำให้ทางฝ่ายต่างไม่ยอมรับปฏิบัติงาน ผลเสียคือประโยชน์ของมหาวิทยาลัย
5. อำนาจการสั่งการอยู่ที่ผู้บริหารคนเดียว
6. ผู้บังคับบัญชาขาดความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ
7. การบรรจุ การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะในการแก้ไข้ปัญหา

1. ควรจัดสรรอัตราโดยตรงให้มากขึ้น จะได้ทำงานให้ตรงและแบ่งงานกันได้ทั่วถึง ซึ่งควรมีคนรับผิดชอบเฉพาะด้านไป
2. ควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพิ่ม และการบันทึกลงสมุดประวัติควรให้รวดเร็ว มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน การดำเนินงานต่าง ๆ ควรมีหลักเกณฑ์สมบูรณ์
3. ควรจัดให้มีการประชุมสัมมนามากขึ้นกว่าในปัจจุบัน
4. ควรจัดทำคู่มือกำหนดหน้าที่การปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคนให้ชัดเจน พร้อมทั้งจัดอบรมสัมมนาอาจารย์เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องให้รู้ระเบียบและวิธีปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานให้ชัดเจน
5. ควรให้ความสำคัญกับหัวหน้างาน คือการกระจายอำนาจ และหัวหน้างานควรมีความรับผิดชอบสูง และมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง
6. การเสนอความดีความชอบควรจะดูผลงาน ไม่ใช่เห็นแก่พวกพ้อง และให้เป็นไปโดยยุติธรรมที่สุด
7. ควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีวุฒิคำ แต่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่ามีโอกาสทำงาน เพื่อที่จะได้ให้งานดำเนินไปโดยรวดเร็ว

ปัญหา

8. ระเบียบเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทำให้ต้องติดตามและจดจำลำบาก
9. ระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ มีขั้นตอนมาก ทำให้งานล่าช้า
10. การขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์มีปัญหามากมาย ทั้งการขอขึ้นชั้น ผิดระเบียบ ไม่ได้ตามชั้นที่ขอ ไม่ติดตามผลงานว่าขอแล้วดำเนินการถึงชั้นไหน ทำให้เกิดการเสียสิทธิ
11. แยกงานพัฒนาคุณภาพกำลังคนออกไปจากงานการเจ้าหน้าที่ และไม่มีโครงการดำเนินการจริงจัง ทั้งที่คุณภาพกำลังคนบกพร่องเป็นอันมาก
12. การที่มหาวิทยาลัยไม่แยกหน้าที่ของข้าราชการ สาย ข และ สาย ค ให้ชัดเจน ทำให้ข้าราชการ 3 สาย ทำงานสับสน
13. สถานที่ทำงานไม่เป็นสัดส่วน
14. ทางค่านสวัสดิการต่าง ๆ
15. เกี่ยวกับการนำอาจารย์มาปฏิบัติงานด้านธุรการ ทำให้เกิดปัญหาค่านการสอน

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

8. ควรให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจงานในส่วนที่เกี่ยวกับงานการเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่จะต้องเข้าใจงานในหน้าที่ให้มากกว่านี้
9. ควรลดขั้นตอนการทำงานลงบ้าง เพื่อให้งานดำเนินโดยรวดเร็ว และเป็นประโยชน์
10. หัวหน้างานควรมีความรับผิดชอบ ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานได้บังคับบัญชาโดยเคร่งครัด
11. ขยายงานการเจ้าหน้าที่ ทำโครงการอบรมกำลังคนเป็นการใหญ่ และเร่งดำเนินการทันที หลาย ๆ หลักสูตร
12. ถ้าไม่แยกข้าราชการ 3 สายออกจากกัน โดยชัดเจน ก็ควรยุบรวมเป็นสายเดียวกันเสีย
13. ควรให้มีสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วนโดยเฉพาะ
14. ควรมีการส่งเสริม และสนับสนุนให้ข้าราชการและอาจารย์มีโอกาสไปศึกษาต่ออบรม ศึกษามากกว่าที่เป็นอยู่ หาทุนสนับสนุนมาก ๆ และเสนอภาคควย
15. ควรระดมการแต่งตั้งอาจารย์ให้ปฏิบัติงานด้านธุรการ ควรมอบหมายบุคลากรสาย ข และ ค และฝึกอบรมให้ทำงานด้านนี้

4. คำนงานพัสดุ

ปัญหาการบริหารงานธุรการด้านงานพัสดุ ของผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการของแต่ละ วิทยาเขต พบว่า มีปัญหาการบริหารงานด้านงานพัสดุอยู่ในระดับน้อยถึงปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบ ระดับปัญหาของผู้ปฏิบัติงาน กับผู้รับบริการรวมทุกวิทยาเขต พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ และเมื่อเปรียบเทียบปัญหาการบริหารงานธุรการด้านงานพัสดุระหว่างวิทยาเขตแล้ว พบว่า มีระดับปัญหาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้วย แต่ในระหว่างวิทยาเขตกับลักษณะงานไม่มี ปฏิสัมพันธ์กัน

เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดแล้ว พบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีระดับปัญหาสูงกว่า กลุ่มผู้ ปฏิบัติงาน และวิทยาเขตมหาสารคามมีระดับปัญหาในการบริหารงานด้านนี้สูงกว่า วิทยาเขต พุทธศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนผู้เปรียบเทียบอื่น ๆ ไม่พบมีนัยสำคัญทางสถิติ การที่ค้น พบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีระดับปัญหาสูงกว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานนั้น อาจเนื่องมาจากการบริหารงาน พัทธุนั้น เป็นงานบริการที่เป็นไปตามขั้นตอนของระเบียบปฏิบัติ ซึ่งอาจทำให้เกิดความล่าช้า ในการบริการได้ จึงทำให้กลุ่มผู้รับบริการมีระดับปัญหาในค่านนี้สูงกว่า อนึ่ง ทบวงมหาวิทยาลัย (ทบวงมหาวิทยาลัย 2525 : 81 - 82) ได้สรุปปัญหาการบริหารงานของมหาวิทยาลัยไว้ว่า เกิดจากปัญหาคูสมการ งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และกฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่ใช้อยู่ยังไม่มี ความ คล่องตัว และมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้กลุ่มผู้ปฏิบัติงานทราบคืออยู่แล้ว จึงทำ ให้เกิดความรู้สึกว่าไม่เป็นปัญหา ในขณะที่กลุ่มผู้รับบริการซึ่งเป็นข้าราชการสาย ก เป็นส่วนใหญ่ ยังขาดความเข้าใจในระบบของงานธุรการด้านนี้ จึงรู้สึกว่าเป็นปัญหาสำหรับตนมาก จึงทำให้ การศึกษาครั้งนี้พบความแตกต่างดังกล่าว ส่วนความแตกต่างของระดับปัญหาระหว่างวิทยาเขต พุทธศึกษา และวิทยาเขตมหาสารคามนั้น อาจเป็นผลเนื่องมาจากวิทยาเขตพุทธศึกษาเป็นวิทยาเขต ที่มีโอกาสในการปฏิบัติงานหรือบริการในค่านงานพัสดุน้อยครั้งกว่า โดยเป้าหมายในการผลิต บัณฑิตของวิทยาเขตพุทธศึกษาเน้นที่จะผลิตบัณฑิต สาขาวิชาเอกพุทธศึกษา ซึ่งจะต้องเก็บชั่วโมงหรือ ใ้กับผู้รับบริการงานธุรการด้านงานพัสดุนั้นมาก จึงทำให้ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการมีความคุ้นเคย และชำนาญในการปฏิบัติงาน อันเป็นเหตุให้มีระดับปัญหาต่ำกว่าทุกวิทยาเขต และแตกต่างจาก วิทยาเขตมหาสารคามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการวิเคราะห์แบบสอบถามปลายเปิดพบว่า ลักษณะปัญหาและข้อเสนอแนะส่วนใหญ่ เกิดจากการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ และปัญหาอื่น ดังนี้

ปัญหา	ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา
1. ขาดบุคลากร และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ บางคนเป็นเพียงลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งมีการ เข้าออกบ่อย ๆ	1. ควรหาทางเพิ่มอัตราเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ให้มากกว่านี้ และต้องบรรจุเป็นข้าราชการ มาทำหน้าที่ เพราะงานพัสดุมีความสำคัญ กับงานการเงิน
2. มักมีปัญหาเกี่ยวกับการขอซื้อของจ้าง	2. ควรให้ทุกหน่วยงานคำนึงถึงขั้นตอนที่ต้อง ของงานและปฏิบัติตามโดยเคร่งครัด เพื่อ ประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก
3. ผู้บริหารมอบให้หน่วยงานอื่นมีอำนาจ จัดซื้อ จ้าง การเก็บรักษามากเกินไป	3. ควรหาวิธีการแก้ไขให้รู้สึกรู้ว่าเป็นเจ้าของ เพราะผู้ดูแลอนุรักษ์สงวนของ
4. การปฏิบัติตามระเบียบพัสดุมีปัญหา	4. ควรลดขั้นตอนในการปฏิบัติลงบ้าง เพื่อให้ งานรวดเร็ว และควรให้มีการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบ โดยเคร่งครัด และเป็นประจำ
5. ห้องพัสดุกับห้องงานการเงินแยกกันอยู่ ทำให้เกิดปัญหาด้านการประสานงาน	5. ควรให้ห้องพัสดุ และห้องการเงินอยู่ใน บริเวณใกล้เคียงกัน
6. การสำรวจพัสดุยังไม่ครอบคลุม สมัย ควรมีพัสดุ ทุกชนิดที่สามารถให้หน่วยงานต่าง ๆ พร้อม ที่จะเบิกไปใช้	6. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่และควรให้มีการสำรวจ พัสดุให้ทันสมัยอยู่เสมอ
7. การใช้พัสดุไม่ประจำที่ ทำให้เกิดชำรุด และเสื่อมโทรมเร็วกว่าที่ควร	7. ควรใช้พัสดุให้เป็นที่ เพื่อป้องกันการชำรุด เร็วกว่าที่ควร

ปัญหา	ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา
8. ห้องเก็บพัสดุรวมอยู่กับห้องทำงานของเจ้าหน้าที่ ยากแก่การควบคุม	8. ควรแยกห้องพัสดุและห้องทำงานจากกัน เพื่อป้องกันการหยิบฉวยพัสดุ และห้องเก็บพัสดุควรอยู่ในที่มั่นคงปลอดภัย
9. ฝ่ายวิชาการผู้ครอบครองพัสดุมักจะเสียการรักษาสินพัสดุ เพราะถือว่าเล็กน้อยไม่ใช้งาน โดยตรงของตน	9. ควรจัดอบรมให้บุคลากรฝ่ายต่าง ๆ เห็นความสำคัญของงานพัสดุ

5. งานคานอาคารสถานที่

การศึกษาค้นคว้าปัญหาการบริหารงานธุรการดำเนินงานอาคารสถานที่ สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีปัญหาสูงกว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงานและวิทยาเขตพลศึกษา มีระดับปัญหาในการบริหารงานธุรการดังนี้

ต่ำกว่า เกือบทุกวิทยาเขตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เว้นแต่เมื่อเปรียบเทียบกับวิทยาเขตสงขลา เท่านั้น ที่ไม่พบมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษามีลักษณะที่สอดคล้องกับการค้นพบในการบริหารงานพัสดุดังได้กล่าวมาแล้ว ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากวิทยาเขตพลศึกษามีลักษณะเฉพาะในการผลิตบัณฑิตทางพลศึกษา ซึ่งต้องมีอาคารสถานที่สำหรับในเรื่องการจัดการเรียนการสอน ที่มีลักษณะพิเศษและพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกในกระบวนการจัดการศึกษา จึงทำให้ปัญหาในคานสถานที่ของวิทยาเขตพลศึกษามีน้อยกว่า วิทยาเขตอื่น ๆ ซึ่งวิทยาเขตเหล่านั้นมีลักษณะการใช้งานอาคารสถานที่เป็นแบบแผนประสงค์ จึงทำให้เกิดปัญหาในด้านบุคลากร การดูแลอาคารสถานที่ทั้งในด้านความสะอาด และความปลอดภัยสูงกว่าวิทยาเขตพลศึกษา และผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าการบริหารงานคานนี้ ยังไม่สะดวกเท่าที่ควร ดังจะเห็นได้จากการวิเคราะห์แบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งได้ข้อสรุป และข้อเสนอแนะในแต่ละปัญหา ดังนี้

ปัญหา

1. ขาดบุคลากร และบุคลากรที่มีอยู่ไม่ค่อยมีความรอบรู้ในการปฏิบัติงานจริง ขาดความรู้พื้นฐานสร้างสรร ขาดความรับผิดชอบและติดตามผลงาน ชอบหลบหลีกงาน

ข้อเสนอแนะในการแก้ไข้ปัญหา

- 1.1 มหาวิทยาลัยควรจัดสรรอัตราบุคลากรเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับงานและบริเวณมหาวิทยาลัย
- 1.2 บุคลากรที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานด้านอาคารสถานที่ ควรมีการฝึกอบรม ส่งเสริมฟื้นฟูความรู้รับผิดชอบในหน้าที่ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
- 1.3 บางครั้งควรมีมาตรการขั้นเด็ดขาดในการตักเตือนหรือลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นเยี่ยงอย่างสำหรับคนงานคนอื่น ๆ ต่อไป
- 1.4 ไม่ควรแต่งตั้งอาจารย์ช่วยงานหรือปฏิบัติงานด้านอาคารสถานที่ เพราะไม่ตรงกับความรู้ความสามารถและไม่มีเวลาเพียงพอ
2. หัวหน้างานอาคารสถานที่ขาดความรับผิดชอบ ไม่เด็ดขาด ไม่ติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานกับบัญชา
 - 2.1 ควรมีการประชุมชี้แจงนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานแก่หัวหน้าคนงานทุกหน่วย ก่อนเปิดภาคการศึกษา
 - 2.2 หัวหน้างานอาคารสถานที่ ควรแต่งตั้งจากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสิทธิภาพในการควบคุมดูแลอยู่ใต้งกับบัญชา

ปัญหา

3. ยามไม่ได้เป็นเจ้าหน้าที่ตามกฎหมาย จึงทำให้ลำบากใจในกรณีที่อาจมีการใช้อาวุธและปริมาณน้อย
4. การกระจายงานยังคงคลุมเครือ ผู้ปฏิบัติงานได้สิทธิการแสดงความคิดเห็นน้อยในเรื่องของแบบแผน ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก ทำให้งานล่าช้า
5. การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบ การตกแต่งภายในและอื่น ๆ ยังไม่ดีเท่าที่ควร ขาดการตรวจสอบและบำรุงแก้ไขให้เรียบร้อย
6. ในด้านการซ่อมแซมอาคารที่ชำรุด และอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ชำรุด ควรดำเนินการโดยรีบด่วน และสมควรมีการควบคุมจากผู้บริหารระดับสูงกว่านี้

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

3. ควรตรวจตราให้ยามปฏิบัติหน้าที่โดยเข้มแข็ง และเพิ่มจำนวนให้เหมาะสมกับพื้นที่
- 4.1 ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานโดยแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ให้ชัดเจน
- 4.2 ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลงบ้าง เพื่อให้งานดำเนินไปได้ทันเวลา
- 4.3 เมื่อมอบงาน หรือกระจายงานแล้ว ถ้าให้สิทธิกับหน่วยงานนั้นเต็มที่ จะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 5.1 ควรมีการนิเทศงาน เพื่อสร้างระบบงานที่ดี และมีการติดตามผลงานในชั้นเหล่านั้นให้ใกล้ชิด มีข้อแบ่งหน้าที่ให้ไปปฏิบัติแล้ว แต่ไม่มีการตรวจตรา ติดตามผล ซึ่งเท่ากับขาดการควบคุมงานที่ตนเอง
- 5.2 ในด้านการตกแต่งภายใน ควรมีสถาปนิกประจำหน่วยงานใหญ่ ซึ่งจะปฏิบัติหน้าที่ตรวจตรา ควบคุมไปยังหน่วยงานย่อยส่วนมากมักเกี่ยวกับการก่อสร้างอาคารสถานที่ใหญ่ ๆ อย่างเดียว
- 6.1 ควรให้ผู้เชี่ยวชาญการคิฝ่ายบริหาร หรือหัวหน้ากองธุรการ มีเวลาตรวจตรา ควบคุมงานอย่างเต็มที่

ปัญหา

ข้อเสนอแนะในการแก้ไข้ปัญหา

- | | |
|---|--|
| <p>7. คำนนโยบายต่าง ๆ</p> <p>8. บริเวณมหาวิทยาลัย</p> <p>9. คำนงบประมาณ</p> <p>10. รำนอาหาร</p> | <p>6.2 ควรมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และบุคลากร
รับผิดชอบแต่ละหน่วยงานย่อย และจะต้องให้การ
คำนเนินงานประสานกันด้วยดี เพื่อให้ได้งานที่ดี
มีประสิทธิภาพ</p> <p>7. ควรรสร้างควมเข้าใจนโยบายของแต่ละแห่ง
เป็นส่วนสำคัญ</p> <p>8. ควรจัดเจ้าหน้าที่สำรวจดูแลอาคารเรียน บ้านพัก
อาศัยอยู่เสมอ เพื่อที่จะได้บำรุงรักษาได้ทันกาล</p> <p>9. ควรมีการหางบประมาณในการซ่อมแซม อาคารและ
ครุภัณฑ์ให้เพียงพอ</p> <p>10. ควรควบคุมควมเป็นอยู่ของผู้เช่ารำนอาหาร
ให้มากขึ้น และครุภัณฑ์ในบริเวณดังกล่าวที่ชำรุด
ที่ละสมอยู่ ควรรีบคำนเนินการจَاهน่ายออกจากบัญชี
เพื่อให้เกิดควมรู้สึกรำกจะซ่อมแซมและบำรุงรักษา
มากขึ้น</p> |
|---|--|

จากการวิจัยครั้งนี้ เป็นที่น่าสังเกตว่า วิทยาเขตพลศึกษามีระดับปัญหาค่ำกว่า วิทยาเขตอื่น ๆ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า วิทยาเขตพลศึกษาแม่จะมีหลายคณะ เช่นเดียวกับวิทยาเขตอื่น ๆ แต่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ในคณะพลศึกษา ซึ่งเป็นคณะที่ใหญ่ที่สุดมีจำนวนคนมากที่สุด ฉะนั้นควมคิดเห็นจึงเป็นควมคิดเห็นของคนกลุ่มเดียวกันเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งจะมีควมคล้ายคลึงกัน ดังนั้น เมื่อคนกลุ่มนี้ไม่มีปัญหาจึงทำให้ระดับปัญหาทุกคำนของวิทยาเขตพลศึกษาอยู่ในระดับต่ำ

ข้อเสนอแนะ

ก. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงาน

เนื่องจากผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ปัญหาการบริหารงานธุรการทั้ง 5 ด้าน ของแต่ละวิทยาเขต ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง และกลุ่มผู้รับบริการมีระดับปัญหาสูงกว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้โดยการวิเคราะห์สาเหตุทั่ว ๆ ไปแล้ว พบว่า ปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นเนื่องจากสาเหตุใหญ่ ๆ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติงาน
2. ปัญหาการขาดความรู้ ความเข้าใจในการบริหารงานธุรการแต่ละด้าน

อย่างเพียงพอของผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงานบางคน

3. ปัญหาการนำข้าราชการสาย ก (วิชาการ) มาปฏิบัติงานธุรการ

โดยที่สาเหตุทั้ง 3 ประการดังกล่าว มีลักษณะเกี่ยวเนื่องกันมาก และเป็นสาเหตุสำคัญที่จำเป็นต้องรีบเร่งแก้ไข ปรับปรุง โดยทางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแต่ละวิทยาเขต ควรจะดำเนินการดังนี้

1. ขยายอัตรากำลังของข้าราชการสาย ก ตลอดจนลูกจ้างประจำในงานธุรการ ให้มีสัดส่วนเพียงพอกับปริมาณงาน

2. จัดการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการบริหารงานธุรการทั้ง กลุ่มผู้ปฏิบัติงานและกลุ่มผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้รับบริการซึ่งเป็นข้าราชการสาย ก จะต้องตระหนักว่าการเป็นข้าราชการสาย ก นั้นแม้ลักษณะงานจะเป็นงานทางวิชาการ หรือรับบริการจากการบริหารงานธุรการ แต่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานธุรการด้วย เพราะเป็นความเกี่ยวข้องกับการเป็นข้าราชการ

3. การพัฒนาบุคลากรตามข้อเสนอแนะในข้อ 2 นั้น อาจกระทำได้โดย

3.1 การฝึกอบรมกลุ่มผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ ความสามารถในการงานตามหน้าที่ และงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง

3.2 กลุ่มผู้รับบริการนั้น การฝึกอบรมอาจทำได้ยาก ทางมหาวิทยาลัยอาจทำหนังสือคู่มือ หรือแนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานธุรการให้ข้าราชการกลุ่มนี้ศึกษา และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

ข. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัย

จากผลของการศึกษานั้น ควรจะได้มีการทำการวิจัยทางด้านต่อไปนี้

1. ควรวิจัยเกี่ยวกับการวิเคราะห์งานของแต่ละงาน ของงานบริหารธุรการ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดระบบงาน และกำหนดอัตราค่าจ้างให้สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพขึ้น

2. ควรวิจัยเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการในงานบริหารธุรการ ในแต่ละวิทยาเขต เพื่อจะได้แก้ไขปัญหของผู้รับบริการได้ถูกต้องขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมล ชูทรัพย์ การบริหาร สำนักพิมพ์แพรวพินา 2516, 468 หน้า
- กิติมา ปรีดีดิลา การบริหารการเงินโรงเรียน 2522, 293 หน้า อัดสำเนา
- คณะกรรมการข้าราชการครู, สำนักงาน ประมวลกฎหมายและระเบียบสำหรับข้าราชการครู
โรงเรียนการศาสนา 2525, 387 หน้า
- จันทร์านี สงวนนาม งานบริหารการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดองค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดในภาคกลาง วิทยานิพนธ์ ค.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2518, 228 หน้า
อัดสำเนา
- เชิดศักดิ์ โฆวสินธุ์ การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ สำนักพิมพ์โอเดียนส์ไตร์
2523, 206 หน้า
- กัญญา สาธร การบริหารงานบุคคล สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช 2517, 587 หน้า
- _____ หลักบริหารการศึกษา สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช 2516, 695 หน้า
- ทบวงมหาวิทยาลัย หนังสือที่ สร.พม. 0203/149 เรื่องการแบ่งส่วนราชการในสำนักงาน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ลงวันที่ 6 มกราคม 2520
- เทคโนโลยีพระจอมเกล้า, สถาบัน การแบ่งส่วนราชการ "กองบริหารการศึกษา" 2524,
34 หน้า อัดสำเนา
- "ประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่องการแบ่งส่วนราชการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ" ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 94 ตอนที่ 91, 30 กันยายน 2520
- ยุสดี สัตยมานะ การบริหารรัฐกิจ มงคลการพิมพ์ 2517, 402 หน้า
- "พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ.2517" ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 91
ตอนที่ 112, 29 มิถุนายน 2517
- พนัส หันนาคินทร หลักการบริหารโรงเรียน สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช 2524, 363 หน้า
- พิษณุ สุจริตธรรม งานบริหารการศึกษาโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาในภาคเหนือ
วิทยานิพนธ์ ค.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2518, 200 หน้า อัดสำเนา

พิรพต ทุนเจริญ ความพึงพอใจการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปริญญาพนธ์ กท.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2525, 175 หน้า อัดสำเนา
ไพศาล หวังพานิช วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ 2523, 203 หน้า อัดสำเนา
มหาวิทยาลัย, ทบวง การสัมมนาองค์การสถาบันอุดมศึกษาทบวงมหาวิทยาลัย 25 — 27

มิถุนายน 2523 โรงพิมพ์สมปอง 2523, 105 หน้า

_____ รายงานการสัมมนา เรื่องรูปแบบที่เหมาะสมของมหาวิทยาลัยในอนาคต 2525,
391 หน้า อัดสำเนา

ลวน สายยศ และอังกฤก สายยศ หลักการวิจัยทางการศึกษา ทวีกิจการพิมพ์ 2524,
287 หน้า

วรินทร์า วัชรสิงห์ การบริหารธุรการและการเงินโรงเรียนสาธิตระดับประถมศึกษาในสังกัด
กรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ ค.บ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2524, 189 หน้า อัดสำเนา

วิจิตร (ธีระกุล) วรุตบางกูร และ สุจิตตา ธีระกุล การบริหารโรงเรียนและการนิเทศ
การศึกษาเบื้องต้น โรงพิมพ์ทางเหนือส่วนจำกัดนันทการพิมพ์ 2523, 187 หน้า

ศรีนครินทร์วิโรฒ, มหาวิทยาลัย คู่มือการบริหารเงินรายได้ 2525, 66 หน้า อัดสำเนา

_____ ประมวลระเบียบเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล 2523, 197 หน้า

ศรีนครินทร์วิโรฒ, มหาวิทยาลัย วิทยาเขตทองแสน ตำแหน่ง หน้าที่และความรับผิดชอบ
ของฝ่ายต่าง ๆ ในสำนักงานรองอธิการบดี 2525, 59 หน้า อัดสำเนา

ศรีนครินทร์วิโรฒ, มหาวิทยาลัย วิทยาเขตปทุมวัน ตำแหน่ง หน้าที่และความรับผิดชอบ
ของฝ่ายต่าง ๆ ในสำนักงานรองอธิการบดี 2523, 34 หน้า อัดสำเนา

สภาการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน การบริหารงานมหาวิทยาลัย โรงพิมพ์สมาคมนักสังคมศาสตร์
2510, 330 หน้า

สามัญศึกษา, กรบ ความรู้ความเข้าใจและการและทักษะการสร้างความคิดด้านการบริหาร
โรงพิมพ์เอราวัณการพิมพ์ 2525 119 หน้า

สมพงษ์ เกษมสัน การบริหาร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช 2523, 338 หน้า

_____ หลักการบริหาร โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น 2514, 592 หน้า

สัญญา สุรพันธ์ งานบริหารการศึกษาของวิทยาลัยครูในกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ ค.ม.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2519, 93 หน้า อัดสำเนา

สุมิตร คุณานุภรและคณะ เกณฑ์การประเมินผลโรงเรียนประถมศึกษา สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช

2519, 144 หน้า

อุดร ชื่นกลิ่นรูป "แนวทางที่สมควรนำมาพิจารณาปรับปรุงการบริหารมหาวิทยาลัย"

เอกสารรายงานเสนอคณะกรรมการติดตามผลการปรับปรุงการบริหารมหาวิทยาลัยที่

เหมาะสมในขนาดในการประชุม ครั้งที่ 4/2526 2526, 125 หน้า อัดสำเนา

Casey, Leo M. School Business Administration. New York, The Center for Applied Research in Education, Inc., 1964. 117 p.

Cronbach, Lee J. Essential of Psychological Testing. 3rd. ed., New York, Harper and Row, 1970. 752 p.

Elsbry, Willard S. and Harold J. McNally. Elementary School Administration and Supervision. New York, American Book, Co., 1967. 551 p.

Garrette, Henry E. Statistics in Psychology and Education. New York, Feffer and Simons Private, Co., 1967. 491 p.

Kirk, Roger E. Experimental Design . Procedure for the Behavioral Science. Belmont, Brooks Cole Publishing, Co., 1968. 557 p.

Mercado, Cesar M. How to Conduct Social Science Research. Manila, Sinag Tala Publishers, Inc., 1977. 88 p.

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

1 พฤศจิกายน 2526

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านอาจารย์และข้าราชการที่เคารพ

กระผม นายสมบัติ เทศนอย ตำแหน่งอาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน ปัจจุบันช่วยราชการหน่วยงานตรวจสอบภายใน สำนักงานอธิการบดี ได้รับอนุมัติให้ศึกษาต่อระดับปริญญาโท ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ตั้งแต่ปีการศึกษา 2524 ขณะกำลังทำปริญญานิพนธ์เรื่อง ปัญหาการบริหารงานในกองธุรการวิทยาเขตที่สังกัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประชุม รอดประเสริฐ ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์อึ้งคณ สาขยศ กรรมการ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัญหาการบริหารงานธุรการ 5 ด้าน จากการที่ท่านปฏิบัติหน้าที่อยู่ หรือจากประสบการณ์ตรงที่ท่านไปขอรับบริการในงานธุรการทั้ง 5 ด้านของหน่วยงานแห่งนี้

จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้โปรด ตอบแบบสอบถามตามที่แนมาพร้อมนี้ และขอความกรุณาจากท่าน ตอบให้ครบทุกด้านและทุกข้อด้วย ถ้าคำตอบของท่านไม่ครบถ้วนจะนำไปใช้ประโยชน์ไม่ได้เลย และคำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ไม่มีการนำไปเปิดเผย ผลการศึกษาครั้งนี้จะสรุปออกมาเป็นส่วนรวม หวังว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์และให้ความร่วมมือจากท่าน ขอกราบขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้ (เจ้าหน้าที่ผู้แจกแบบสอบถามจะมาขอรับแบบสอบถามคืนจากท่าน)

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง



(นายสมบัติ เทศนอย)

นิสิตปริญญาโท ภาควิชาการบริหารการศึกษา

ภาคผนวก ข .

แบบสอบถามปัญหาการบริหารงานในกองอำนวยการวิทยาเขตที่สังกัด
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัญหาการบริหารงานในกองธุรกิจวิทยาเขตที่สังกัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานในกองธุรกิจวิทยาเขต

ตอนที่ 1

โปรดตอบคำถามโดยเขียนเครื่องหมาย / ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน และเติมข้อความลงในช่องให้สมบูรณ์

1. ตำแหน่งของท่าน

☐

อาจารย์

☐

ข้าราชการสาย ข. หรือ ค.

2. วุฒิ.

3. หน้าที่ที่ท่านปฏิบัติ (ถ้าท่านปฏิบัติงานมากกว่า 1 หน้าที่ โปรดเขียนเครื่องหมาย /

ลงใน ☐ ให้ครบ)

☐

รองอธิการบดี

☐

ผู้ช่วยรองอธิการบดี

☐

รองคณบดี

☐

หัวหน้าภาควิชา

☐

ผู้สอน

☐

ปฏิบัติงานธุรการ

4. ถ้าท่านปฏิบัติงานธุรการ ตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติ คือ.

ตอนที่ 2

ความแจ้ง ตอนที่ 2 นี้ จะมีข้อความที่กล่าวถึงการทำงานและการบริหารงานธุรการในค่านต่าง ๆ ให้ท่านพิจารณา ข้อความต่าง ๆ ดังกล่าวนั้น เป็นปัญหาในเชิงปฏิบัติมากน้อยเพียงใด จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่าน**ตอบให้ครบทุกข้อและทุกข้อ** ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่**เป็นข้อเท็จจริง** และผลการวิเคราะห์มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด

ให้ท่านตอบคำถามโดยเขียนเครื่องหมาย ✓/ ลงในช่องระดับปัญหาที่เกิดขึ้น และหากท่านทราบสาเหตุของปัญหา ขอให้ระบุไว้ในช่องสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา

ตัวอย่าง การตอบแบบสอบถาม สมมุติว่า ท่านพิจารณาปัญหาคำนงานสารบรรณ

ปัญหา	ระดับปัญหาที่เกิดขึ้น					สาเหตุของปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๐ การประสานในการทำงานระหว่างเจ้าหน้าที่		/				ผู้เกี่ยวข้องไม่สามารถให้คำตอบได้
๐๐ ระบบวิธีการเก็บเอกสาร				/		มีระบบดี

- ข้อ ๐ แสดงว่า การประสานงานของเจ้าหน้าที่มีปัญหา**มาก** เพราะทุกครั้งที่ไปติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องไม่สามารถให้คำตอบ
- ๐๐ แสดงว่า ระบบวิธีการเก็บเอกสารสามารถค้นหาได้สะดวก

ปัญหา	ระดับปัญหาที่เกิดขึ้น					สาเหตุของปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. <u>งานงานสารบรรณ</u> 1. การกำหนดหน้าที่ของแต่ละบุคคลในสายงาน 2. ขั้นตอนในการทำงานและการนำเสนองาน 3. ปริมาณงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคน 4. ความรอบรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ 5. การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน 6. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน 7. การรับส่งหนังสือภายในวิทยาเขต 8. การรับส่งหนังสือภายนอกวิทยาเขต 9. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารภายในวิทยาเขต 10. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารภายนอกวิทยาเขต 11. การบริการจัดพิมพ์เอกสาร 12. ระบบวิธีการเก็บเอกสาร 13. ระบบวิธีการค้นหาเอกสาร 14. การบริการคัดสำเนาเอกสาร 15. การประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานอื่น						

ปัญหาอื่น ๆ โปรดระบุ

จากปัญหาคานสารบรรณดังกล่าวข้างต้น ท่านมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาดังไร

ปัญหา	ระดับปัญหาที่เกิดขึ้น					สาเหตุของปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2. <u>ด้านการเงินและการบัญชี</u> 1. การกำหนดหน้าที่ของแต่ละบุคคลในสายงาน 2. ขั้นตอนในการทำงานและการนำเสนองาน 3. ปริมาณงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคน 4. ความรอบรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ 5. การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน 6. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน 7. การประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานอื่น 8. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผูปฏิบัติงาน 9. การเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือสวัสดิการ 10. การขอใช้เงินรายได้ของมหาวิทยาลัย 11. การเบิกจ่ายเงินรายได้ของเงินมหาวิทยาลัย 12. การขอใช้เงินงบประมาณแผ่นดิน 13. การเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน 14. การใช้เอกสารประกอบในการเบิกจ่าย 15. สถิติข้อมูลในการให้บริการข้อมูลด้านการเงิน						

ปัญหาอื่น ๆ โปรดระบุ

จากปัญหาด้านการเงินและการบัญชีดังกล่าวข้างต้น ท่านมีข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาอย่างไร

ปัญหา	ระดับปัญหาที่เกิดขึ้น			สาเหตุของปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง น้อย	น้อยที่สุด
3. <u>งานงานการเจ้าหน้าที่</u> 1. การกำหนดหน้าที่ของแต่ละบุคคลในสายงาน 2. ขั้นตอนในการทำงานและการนำเสนองาน 3. ปริมาณงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคน 4. ความรอบรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ 5. การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน 6. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน 7. การประสานงานระหว่างบุคคลและหน่วยงานอื่น 8. การแต่งตั้งอาจารย์ปฏิบัติงานธุรการ 9. การดำเนินการเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่งทางวิชาการ 10. การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ 11. การลาศึกษาต่อ ฝึกอบรม และดูงาน 12. การให้สวัสดิการแก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ 13. การรักษาสิทธิผลประโยชน์ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ 14. การพิจารณาความดีความชอบประจำปี 15. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการทำงาน				

ปัญหาอื่น ๆ โปรดระบุ

จากปัญหาด้านงานการเจ้าหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น ท่านมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหายังไร

ปัญหา	ระดับปัญหาที่เกิดขึ้น					สาเหตุของปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
4. <u>ความงามการพัสดุ</u> 1. ขั้นตอนในการทำงานและการนำเสนองาน 2. ปริมาณงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคน 3. ความรอบรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ 4. การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน 5. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน 6. การประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานอื่น 7. ความนิยมสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงาน 8. การดำเนินการจัดซื้ออุปกรณ์การเรียนการสอน 9. การดำเนินการจัดซื้ออุปกรณ์สำนักงาน 10. การเบิกจ่ายพัสดุ						

ปัญหาอื่น ๆ โปรดระบุ

จากปัญหาคำพิสดารดังกล่าวข้างต้น ท่านมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาดังไร

ปัญหา	ระดับปัญหาที่เกิดขึ้น					สาเหตุของปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
5. <u>ค่านงานอาคารสถานที่</u> 1. การกำหนดหน้าที่ของแต่ละบุคคลในสายงาน 2. ขั้นตอนในการทำงานและการนำเสนองาน 3. ปริมาณงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคน 4. ความรอบรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ 5. การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน 6. การประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานอื่น 7. การรักษาความสะอาด 8. การบำรุงรักษาซ่อมแซมครุภัณฑ์ 9. การบำรุงรักษาอาคารและบริเวณ 10. การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย						

ปัญหาอื่น ๆ โปรดระบุ

จากปัญหาค่านอาคารสถานที่ดังกล่าวข้างต้น ท่านมีข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหอย่างไร

ภาคผนวก ค.

ค่าเฉลี่ยพื้นฐานของปัญหาการบริหารงานธุรการด้านการเงินและบัญชี ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน
และกลุ่มผู้รับบริการ จำแนกตามวิทยาเขต

และ

ค่าเฉลี่ยพื้นฐานของปัญหาการบริหารงานธุรการ 5 ด้าน ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานและกลุ่ม
ผู้รับบริการ จำแนกเป็นรายข้อละวิทยาเขต

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยอันดับงานของปัญหาการบริหารงานธุรการด้านการเงินและบัญชี
ของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ จำแนกตามวิทยาเขต

วิทยาเขต ลักษณะงาน	ปทุมวัน	บางเขน	พลศึกษา	บางแสน	พิษณุโลก	มหาสารคาม	สงขลา
ผู้ปฏิบัติงาน	37.87	41.22	37.17	42.72	43.73	35.39	40.92
ผู้รับบริการ	44.58	43.04	39.03	43.59	36.73	41.12	42.49

ตาราง 19 ค่าสถิติพื้นฐานของปัญหาการบริหารงานธุรการดำเนินงานสารบรรณ เป็นรายข้อ
ของกิจกรรมปฏิบัติงาน จำแนกตามวิทยาเขต

วิทยาเขต ปัญหา	ปฐมวัน		บางเขน		พลศึกษา		บางแสน		พิษณุโลก		มหาสารคาม		สงขลา	
	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2
1	2.87	0.98	3.00	0.82	2.58	0.99	2.67	1.18	3.27	1.21	3.06	1.35	2.69	0.73
2	2.87	1.12	2.61	0.61	2.39	0.92	2.67	0.59	2.67	1.52	2.89	1.05	3.39	0.59
3	3.13	1.27	3.26	1.21	2.75	1.00	2.61	0.84	3.67	0.52	2.83	0.62	2.77	0.36
4	2.47	0.70	2.61	0.72	2.33	0.61	2.67	0.59	2.60	0.97	2.56	0.61	2.54	0.60
5	2.07	0.35	2.17	0.50	2.50	0.82	2.22	1.01	2.40	0.69	2.67	1.29	2.62	1.42
6	2.53	0.55	3.00	1.29	2.25	0.93	2.22	1.24	3.20	1.03	2.89	1.05	3.39	0.92
7	2.20	0.89	2.44	0.50	2.17	0.51	2.06	0.76	2.40	0.83	2.56	0.61	2.92	0.91
8	2.27	0.92	2.33	0.71	2.25	1.11	2.50	1.32	2.23	0.78	2.56	0.61	2.77	1.03
9	2.53	0.98	2.83	0.74	2.58	0.81	2.50	0.97	3.13	0.55	2.39	1.31	3.00	1.00
10	2.33	0.24	2.78	0.77	2.83	1.06	2.94	1.23	3.00	0.43	2.44	1.32	2.62	1.26
11	2.60	1.11	2.72	0.80	2.92	0.99	2.56	1.09	3.13	1.12	2.56	0.50	2.77	1.03
12	2.40	0.97	2.61	0.96	2.08	0.63	2.56	0.50	3.27	0.92	2.83	1.09	2.92	0.74
13	2.33	0.81	2.39	0.72	2.17	0.52	2.78	0.77	3.20	0.89	2.94	0.64	2.70	0.56
14	1.93	0.50	2.33	0.82	2.67	1.52	2.28	0.45	3.00	1.29	2.67	0.82	2.85	0.81
15	2.00	0.86	2.78	0.89	2.42	0.99	2.72	0.68	3.20	0.46	2.78	0.42	3.62	1.42

ตาราง 20 ค่าสถิติพื้นฐานของปัญหาการบริหารงานธุรการดำเนินงานสารบรรณ เป็นรายข้อ
ของกองผู้รับบริการ จำแนกตามวิทยาเขต

วิทยาเขต	ปฐมวัน		บางเขน		พลศึกษา		บางบอน		พิบูลย์โลก		มหาสารคาม		สงขลา	
ปัญหา	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2
1	2.89	0.81	2.81	0.85	2.80	0.80	3.18	0.81	3.04	0.84	2.57	0.80	2.91	0.59
2	3.13	0.78	2.81	0.77	2.86	0.76	2.98	0.72	2.85	1.09	2.79	1.04	2.79	0.67
3	2.96	0.89	3.09	0.82	2.82	1.23	3.14	0.66	3.11	0.87	3.18	0.84	2.98	0.67
4	3.17	0.95	2.77	0.53	2.77	0.82	2.90	0.84	2.72	0.67	2.77	0.84	2.79	0.48
5	2.67	0.63	2.62	0.68	2.65	0.87	2.75	0.68	2.74	0.93	2.89	1.01	2.85	0.63
6	2.72	0.92	2.75	0.76	2.80	1.00	2.84	0.86	2.87	1.31	2.73	0.82	2.60	0.78
7	2.91	1.10	2.75	1.11	2.71	0.81	2.82	0.84	2.74	0.70	2.73	0.93	3.09	0.82
8	2.87	1.05	2.94	0.95	2.80	0.96	3.05	0.84	2.68	0.95	2.68	0.88	2.76	0.65
9	2.96	0.71	2.81	0.94	2.88	1.07	2.87	0.78	2.68	1.18	2.77	0.84	2.81	0.89
10	3.09	0.93	2.91	0.75	2.94	0.98	3.00	0.82	2.83	1.14	2.80	1.03	3.15	1.05
11	3.17	0.81	2.85	1.04	3.00	1.20	3.25	1.09	2.87	1.46	3.00	0.98	2.89	1.06
12	2.78	0.57	2.69	0.87	2.67	0.95	2.95	0.84	2.87	0.77	2.80	1.18	2.59	0.67
13	2.80	0.24	2.62	0.72	2.61	1.04	2.96	1.04	2.76	0.96	2.90	1.08	2.59	0.67
14	2.78	0.24	2.49	0.86	2.55	1.13	2.79	1.10	2.53	1.14	3.04	1.64	2.93	1.19
15	2.87	0.25	2.87	0.90	2.73	0.84	3.04	0.86	2.77	1.29	2.77	0.76	2.77	0.76

ตาราง 21 คาสถิติพื้นฐานของปัญหาการบริหารงานธุรการด้านการเงินและบัญชี
เป็นรายข้อของกลุ่มปฏิบัติงาน จำแนกตามวิทยาเขต

วิทยาเขต	ปฐมวัน		บางเขน		พลศึกษา		บางแสน		พิษณุโลก		มหาสารคาม		สงขลา	
ปัญหา	$\bar{X}$	s^2	$\bar{X}$	s^2	$\bar{Y}$	s^2	$\bar{X}$	s^2	$\bar{X}$	s^2	$\bar{X}$	s^2	$\bar{X}$	s^2
1	2.47	1.55	2.61	1.08	2.50	1.18	3.06	0.76	2.93	1.21	2.56	0.85	2.54	0.27
2	3.07	1.78	2.78	1.01	2.58	0.81	2.72	0.68	2.87	0.84	2.44	1.09	2.77	0.69
3	2.93	1.35	2.39	0.72	3.00	0.91	3.17	1.21	2.87	0.84	2.50	0.74	2.62	0.42
4	2.73	0.92	3.00	0.82	2.50	1.00	2.83	0.74	2.87	0.55	2.33	0.59	3.31	0.90
5	2.13	1.27	2.44	0.85	2.17	0.70	2.67	0.94	2.73	0.78	2.22	0.65	2.31	0.56
6	2.93	1.35	2.83	0.97	2.83	1.06	2.33	0.71	2.73	1.35	2.39	0.72	2.54	1.10
7	2.93	1.21	3.00	0.94	2.58	0.63	2.89	0.93	3.13	0.98	2.50	0.97	3.23	1.03
8	2.40	1.11	2.89	1.40	2.42	0.63	2.50	0.62	3.00	1.14	2.28	0.68	3.15	1.14
9	2.27	1.21	2.78	1.48	2.25	0.93	2.44	1.20	2.53	1.55	2.17	0.85	2.23	0.69
10	2.07	0.78	2.72	1.01	2.42	0.81	2.78	0.77	3.27	0.78	2.38	1.19	3.00	0.50
11	2.47	0.84	2.83	0.85	2.42	0.45	2.78	0.77	2.87	1.12	2.33	1.06	2.77	0.53
12	2.47	0.41	2.61	1.31	2.42	0.63	3.00	1.06	3.20	1.03	2.44	1.09	2.77	0.53
13	2.47	0.55	2.56	0.97	2.67	0.79	3.06	0.93	3.00	1.14	2.50	0.97	2.69	0.56
14	2.40	0.83	3.17	0.62	2.50	1.00	3.00	0.71	2.93	0.78	2.22	0.89	2.92	1.24
15	2.33	0.95	2.67	0.71	2.25	0.39	3.22	0.89	2.80	1.17	2.33	0.94	2.39	0.76

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ยพื้นที่งานขอปัญหาการบริหารงานธุรการดำเนินงานการเงินและบัญชี
เป็นรายข้อของกลุ่มผู้รับบริการ วาแนกตามวิทยาเขต

วิทยาเขต	ปทุมวัน		บางเขน		พลศึกษา		บางแสน		พิษณุโลก		มหาสารคาม		สงขลา	
ปัญหา	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2
1	2.76	0.72	2.70	0.69	2.77	0.78	2.91	0.72	2.38	0.82	2.39	0.75	2.72	0.55
2	3.11	0.77	2.87	0.94	2.82	0.83	2.98	0.85	2.40	0.78	2.55	0.62	2.85	0.63
3	2.78	0.80	2.79	0.65	2.69	0.90	2.91	0.70	2.87	0.77	2.96	0.76	2.72	0.82
4	3.02	0.78	2.90	0.49	2.86	0.92	3.03	0.64	2.41	0.89	2.61	0.86	2.72	0.82
5	2.57	0.65	2.60	0.55	2.55	0.81	2.68	0.50	2.40	0.90	2.32	0.55	2.68	0.80
6	2.76	0.94	2.81	0.55	2.67	0.91	2.77	0.74	2.26	0.89	2.43	0.54	2.66	0.88
7	3.07	0.86	3.06	0.89	2.82	0.95	3.05	0.79	2.55	0.91	2.71	0.54	3.23	0.79
8	3.02	1.40	2.83	1.06	2.84	1.18	3.04	1.11	2.06	0.94	2.73	0.78	3.17	0.99
9	2.46	1.05	2.53	1.17	2.47	0.81	2.43	0.74	1.91	1.09	2.45	0.80	2.32	0.72
10	3.20	0.83	2.79	0.87	2.49	0.62	2.95	0.69	2.87	1.23	2.91	1.03	2.89	1.18
11	2.98	0.96	2.92	0.86	2.47	0.69	2.90	0.79	2.55	1.18	2.96	0.94	2.89	1.06
12	3.24	0.85	3.19	1.07	2.49	0.58	3.12	1.13	2.87	0.89	3.18	0.84	2.96	1.19
13	3.15	0.98	3.13	0.98	2.65	0.75	3.04	0.93	2.64	0.93	2.91	0.74	2.81	1.00
14	3.37	1.26	3.09	0.95	2.59	0.81	3.01	0.86	2.45	1.06	3.02	0.93	2.87	1.04
15	3.15	0.84	2.87	0.90	2.51	1.06	3.06	1.01	2.51	1.10	2.80	0.63	3.08	0.96

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ยพื้นฐานของปัญหาการบริหารงานธุรการคานงานการเจ้าหน้าที่
เป็นรายชื่อของกลุ่มปฏิบัติงาน จำแนกตามวิทยาเขต.

วิทยาเขต	ปฐมวัน		บางเขน		พลศึกษา		บางแสน		พิษณุโลก		มหาสารคาม		สงขลา	
ปัญหา	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2
1	2.60	1.11	3.39	0.72	2.42	0.63	2.78	0.89	3.60	0.97	2.50	0.85	2.39	0.42
2	2.80	0.89	3.00	0.59	2.08	0.45	2.72	0.92	2.80	0.74	2.33	0.47	2.62	0.59
3	2.67	0.81	3.50	0.85	2.58	0.99	2.78	1.36	4.00	0.86	2.83	1.32	2.39	0.76
4	2.87	0.84	3.17	0.74	2.17	0.52	2.83	1.21	2.87	0.70	2.56	0.85	2.77	0.86
5	2.20	0.74	2.56	0.73	2.08	0.27	3.00	1.50	2.87	1.12	1.94	0.64	2.46	0.44
6	2.73	0.64	2.89	0.93	2.17	0.88	2.17	0.85	3.20	0.89	2.11	0.58	2.62	0.76
7	2.60	0.69	2.72	1.04	2.08	0.45	3.00	1.41	2.93	0.92	2.28	0.57	2.39	0.59
8	2.73	1.21	3.61	2.02	2.67	0.97	3.17	1.32	3.13	1.27	2.17	0.74	2.92	0.74
9	2.93	1.35	2.67	0.47	2.33	0.42	2.56	0.50	3.20	1.17	2.28	0.68	2.77	0.86
10	2.73	0.92	2.44	0.85	2.08	0.63	2.78	0.89	2.40	1.54	2.22	0.89	2.31	0.90
11	2.80	0.60	2.89	0.81	2.08	0.63	2.78	0.77	2.93	1.21	2.61	0.72	2.69	1.06
12	2.47	0.70	3.11	1.16	2.08	0.45	2.56	0.97	3.20	1.31	2.33	0.82	3.23	0.69
13	2.73	1.21	3.17	0.97	1.17	1.06	2.78	1.01	3.07	1.50	2.22	0.54	3.62	1.26
14	2.93	1.07	3.61	1.90	2.25	0.75	3.17	1.09	3.40	1.40	2.61	0.96	2.75	1.48
15	2.73	1.06	2.78	0.89	2.00	0.73	2.78	1.24	3.60	0.97	2.67	0.85	3.15	0.81

ตาราง 24 ค่าสถิติพื้นฐานของปัญหาการบริหารงานธุรการด้านการเจ้าหน้าที่
เป็นรายขอของกฤษฎีกรับบริการ จำแนกตามวิทยาเขต

วิทยาเขต	ปทุมวัน		บางเขน		พลศึกษา		บางแสน		พิษณุโลก		มหาสารคาม		สงขลา	
ปัญหา	$\bar{X}$	S2	$\bar{X}$	S2	$\bar{X}$	S2	$\bar{X}$	S2	$\bar{X}$	S2	$\bar{X}$	S2	$\bar{X}$	S2
1	3.02	0.69	3.00	0.70	2.63	0.84	2.95	0.69	3.25	1.27	2.61	0.72	2.87	0.62
2	3.26	0.73	2.89	0.40	2.49	0.82	2.87	0.70	2.96	0.96	2.50	0.69	2.70	0.68
3	3.09	0.82	3.15	0.78	2.51	0.82	2.90	0.86	3.43	1.14	3.07	1.05	3.00	0.69
4	3.22	0.93	3.02	0.50	2.39	0.72	2.86	0.74	2.91	0.90	2.71	0.72	2.66	0.81
5	2.78	0.62	2.92	0.38	2.39	0.76	2.75	0.73	2.66	0.91	2.57	0.80	2.64	0.73
6	2.65	0.68	2.92	0.56	2.16	0.57	2.70	0.91	2.68	1.03	2.41	0.79	2.57	0.79
7	3.11	0.86	2.96	0.63	2.31	0.94	2.87	0.72	2.75	1.15	2.45	0.69	2.81	0.69
8	3.20	0.96	3.38	0.89	2.51	1.10	3.32	1.17	3.25	1.46	3.02	1.29	2.66	1.08
9	3.17	1.13	3.09	0.56	2.51	0.74	3.26	0.90	2.85	1.13	2.79	1.01	2.94	1.05
10	2.83	1.21	2.79	0.65	2.22	0.70	2.82	1.02	2.38	0.93	2.57	1.09	2.70	1.02
11	2.94	0.82	3.09	0.69	2.35	0.71	2.92	0.94	3.57	1.14	2.84	1.16	2.77	1.10
12	3.24	0.76	3.30	0.74	2.39	0.76	2.81	0.98	2.94	1.02	2.80	0.82	3.30	0.95
13	3.17	0.77	3.09	0.60	2.51	0.86	2.94	0.70	2.79	0.84	2.82	0.99	3.21	0.94
14	3.76	0.95	3.55	1.25	2.73	1.20	3.18	1.43	3.06	1.02	2.86	1.48	3.32	1.07
15	3.28	0.87	3.09	0.56	2.45	1.01	2.90	0.86	2.68	0.96	2.41	0.72	2.70	0.98

ตาราง 25 การศึกษาความสัมพันธ์ของปัญหาการบริหารงานธุรการงานงานพัสดุ เป็นรายข้อของ
กลุ่มปฏิบัติงาน จำนวนภาควิทยาเขต

วิชา เขต	ปฐมวัน		บางเขน		พลศึกษา		บางแสน		พิษณุโลก		มหาสารคาม		สงขลา	
	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2
ปัญหา														
1	2.20	0.46	2.50	0.74	2.00	0.36	2.72	0.45	3.07	0.50	2.72	1.04	2.15	0.64
2	2.60	0.83	2.78	1.04	2.75	0.93	2.89	0.81	2.80	0.74	2.50	0.97	2.77	0.69
3	2.53	0.41	2.67	0.82	2.50	0.46	2.83	1.09	2.80	0.60	2.61	1.31	2.77	0.36
4	2.27	0.50	2.28	0.57	2.25	0.39	2.39	0.37	2.87	0.55	2.28	0.80	2.23	1.03
5	2.47	0.41	2.67	1.06	2.25	0.57	2.50	0.85	2.73	0.78	2.50	1.09	2.15	0.81
6	2.73	0.64	2.83	1.32	2.08	0.45	2.72	0.80	2.80	0.74	2.78	0.89	2.00	0.67
7	2.47	0.98	2.89	1.16	2.00	0.36	2.61	0.84	2.73	0.92	2.33	0.59	2.00	0.50
8	2.27	0.50	2.89	1.05	2.08	0.45	2.89	0.81	3.07	0.64	2.78	1.01	2.62	0.59
9	2.33	0.38	2.89	1.05	2.17	0.33	3.00	0.82	3.27	0.64	2.83	0.85	2.69	0.40
10	2.07	1.21	2.89	0.93	2.00	0.36	2.44	1.09	3.20	0.74	2.83	0.74	2.15	0.64

ตาราง 26 การศึกษาความสัมพันธ์ของปัญหาการบริหารงานธุรการดำเนินงานพัสดุ เป็นรายข้อของ
กลุ่มผู้บริหาร จำแนกตามวิทยาเขต

วิทยาเขต	ปฐมวัย		นางเขน		พลศึกษา		นางแสน		พิษณุโลก		มหาสารคาม		สงขลา	
ปัญหา	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2
1	2.18	0.89	3.04	0.78	2.67	0.71	2.91	0.90	2.64	0.81	3.05	0.92	2.81	0.62
2	2.80	0.92	2.75	1.19	2.47	0.73	2.99	0.86	2.66	0.69	2.93	0.69	2.70	0.44
3	2.65	0.90	3.04	0.87	2.61	0.84	2.90	0.68	2.51	0.79	2.79	0.75	2.77	0.56
4	2.57	0.74	2.79	0.61	2.29	0.69	2.71	0.61	2.55	0.95	2.68	0.77	2.68	0.65
5	2.59	0.74	2.75	0.98	2.35	0.87	2.70	0.73	2.36	0.89	2.71	0.79	2.37	0.76
6	2.91	0.93	2.92	1.21	2.37	0.76	2.77	0.67	2.49	0.87	2.80	0.74	2.53	0.64
7	2.78	1.02	3.00	1.35	2.28	0.84	2.56	0.63	2.34	1.04	2.57	0.76	2.40	0.70
8	2.91	1.10	3.04	1.13	2.43	0.81	2.89	0.90	2.62	0.82	3.32	0.84	2.81	0.85
9	2.85	1.15	3.06	1.15	2.49	0.90	2.80	0.91	2.49	0.91	3.13	0.88	2.70	0.68
10	2.59	1.22	2.89	1.18	2.37	0.84	2.62	0.85	2.51	0.87	2.91	0.92	2.49	0.64

ตาราง 27 ค่าสถิติในชั้นของนักจัดการบริหารงานธุรการดำเนินงานอาคารสถานที่ เป็นรายข้อ
ของกลยุทธ์ปฏิบัติงาน งานนักศึกษาวิทยาเขต

วิทยาเขต	ปทุมวัน		บางเขน		พณิชยการ		บางเขน		พณิชยการ		มหาสารคาม		สงขลา	
ปัญหา	$\bar{X}$	S^2	$\bar{X}$	S^2	$\bar{X}$	S^2	$\bar{X}$	S^2	$\bar{X}$	S^2	$\bar{X}$	S^2	$\bar{X}$	S^2
1	3.07	1.35	2.89	1.16	2.25	0.39	3.33	1.05	3.07	0.50	2.83	0.85	2.85	0.97
2	3.13	1.27	2.94	0.76	2.08	0.27	3.06	1.00	2.93	0.50	2.83	0.97	2.85	0.81
3	3.00	1.14	3.06	0.88	2.50	0.27	3.11	0.58	3.00	0.71	2.83	0.85	3.31	0.90
4	3.07	0.92	3.17	1.21	2.17	0.33	2.58	1.15	2.93	0.92	2.50	0.85	2.62	1.26
5	2.67	1.10	2.89	0.81	2.42	0.45	2.29	0.72	3.13	0.55	2.56	0.85	2.62	1.59
6	3.06	1.21	2.94	0.53	2.08	0.27	2.78	1.01	3.33	0.67	2.89	0.46	2.92	1.24
7	2.80	0.89	3.61	1.66	2.08	0.45	2.83	0.74	3.33	1.10	2.81	1.76	3.08	1.08
8	2.60	0.97	3.56	1.44	2.42	0.81	2.94	1.23	3.27	0.92	3.11	1.40	3.39	1.09
9	2.67	1.10	3.61	1.66	2.33	0.61	3.22	1.01	3.20	1.03	3.22	1.48	3.31	1.23
10	2.47	0.41	2.22	1.60	2.33	0.79	3.50	0.85	3.20	0.89	2.61	1.19	3.00	0.83

ตาราง ๒๖ ค่าสถิติพื้นฐานของปัญหาการบริหารงานธุรการสำนักงานอาคารสถานที่ เป็นรายชื่อ
ของกณฐ์รับบริการ วาเนกคามวิทยาเขต

วิทยา เขต ปัญหา	ปฐมวัน		บางเขน		พลศึกษา		บางแสน		พินิจโลก		มหาสารคาม		สงขลา	
	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2
1	3.30	0.97	3.13	0.81	2.73	0.97	3.11	0.79	3.06	1.17	2.75	0.81	3.04	0.69
2	3.33	0.80	2.98	0.85	2.69	0.98	3.04	0.76	2.96	1.08	2.71	0.75	2.81	0.66
3	3.20	0.83	3.21	0.68	2.63	0.88	3.18	0.71	3.38	1.12	3.07	0.72	2.93	0.76
4	3.20	0.78	3.11	0.88	2.47	0.97	3.11	0.85	3.04	1.19	2.87	0.89	2.72	0.44
5	3.04	1.02	3.02	0.63	2.55	0.97	3.08	0.79	3.96	1.00	2.91	0.97	3.04	0.77
6	3.33	1.03	3.06	0.71	2.51	1.14	2.87	0.73	2.83	0.99	3.00	0.80	3.02	0.56
7	3.85	0.98	3.81	0.81	2.98	1.18	3.30	0.98	3.45	0.98	3.46	1.05	3.06	0.59
8	3.91	0.66	3.83	0.93	2.88	1.03	3.42	0.89	3.34	0.84	3.73	0.78	3.23	0.79
9	3.83	0.81	3.77	1.01	2.82	1.07	3.40	1.12	3.45	1.18	3.64	0.67	3.13	0.60
10	2.94	0.86	3.40	0.99	2.59	1.33	3.37	1.24	3.23	1.33	3.04	0.87	2.87	0.65

ภาคผนวก ง.

รายชื่อผู้ประสานงานเกี่ยวกับการบริหารงานธุรการ

รายชื่อผู้ประสานงานเกี่ยวกับการบริหารงานธุรการที่ช่วยพิจารณาตรวจ
และแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

1. ศาสตราจารย์ ดร.ประสาธ หัตถศิลา อธิการบดีฝ่ายบริหาร
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รองศาสตราจารย์อนันต์ อนันตวังสี ผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วรวิฐิ รอบรู้ ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำรัส เสรีพันธุ์ หัวหน้ากองคลัง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมพล เล็กสกุล อธิการบดีฝ่ายบริหาร
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตปทุมวัน

ประวัติผู้วิจัย

นายสมบัติ เทศน้อย เกิด พ.ศ. 2479 ณ อำเภอบ้านไผ่
จังหวัดขอนแก่น

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2495 สำเร็จชั้นมัธยมปีที่ 6 จากโรงเรียนขอนแก่น "ขอนแก่น
วิทยายน" จังหวัดขอนแก่น

พ.ศ. 2501 สำเร็จได้รับประกาศนียบัตรประโยควิชาชีพชั้นสูง
(ปวส. บัญชี) จากวิทยาลัยเทคนิคกรุงเทพ

พ.ศ. 2514 สำเร็จได้รับประกาศนียบัตรประโยคครูมัธยมธุรกิจ
(ป.ม.ธ.) จากวิทยาลัยพณิชยการพระนคร

พ.ศ. 2519 สำเร็จปริญญาตรีทางบริหารธุรกิจ (บธ.บ) วิชาเอกธุรกิจบัญชี
จากวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา

พ.ศ. 2527 สำเร็จปริญญาโททางบริหารการศึกษา (กศ.ม.)
จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2502 ดำรงตำแหน่งครูตรีประจำกรม กรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการ
ปฏิบัติงานกองคลัง

พ.ศ. 2509 ดำรงตำแหน่งครูโท วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ช่วยราชการ
กองคลัง กรมการฝึกหัดครู

พ.ศ. 2521 โอนไปรับราชการตำแหน่งอาจารย์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตปทุมวัน ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากองธุรการ

ปัจจุบัน

ช่วยราชการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปฏิบัติหน้าที่
หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน