

35/2.1

พ ๒๓๒ส

ร. 3

สภาการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่

ปริญญาโท

ของ

หลี่ฮวง นิลชนนท์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา

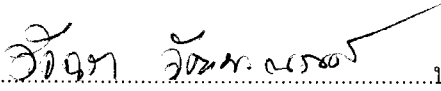
พฤษภาคม 2542

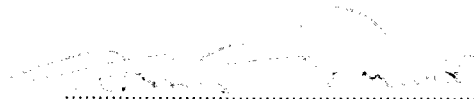
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

10/8/02

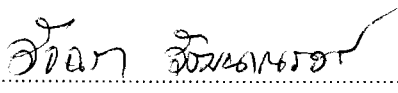
คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปฏิญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควร  
รับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา ของ  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

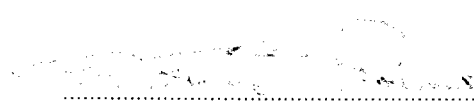
คณะกรรมการควบคุม

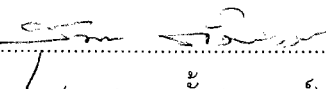
  
.....ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนานรงค์)

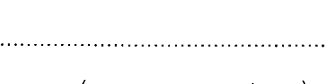
  
.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ชิตพงศ์)

คณะกรรมการสอบ

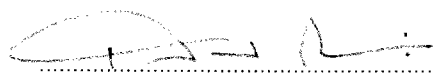
  
.....ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนานรงค์)

  
.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ชิตพงศ์)

  
.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม  
(ดร.สุวพร ตั้งสมรพงษ์)

  
.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม  
(ดร.จารุวรรณ สกุลสุ)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปฏิญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

  
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

วันที่.....พฤษภาคม พ.ศ. 2542

## ประกาศคุณูปการ

ปริญญาโทฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนานรงค์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญาโท รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ชิตพงศ์ กรรมการควบคุมปริญญาโท ที่ได้ให้ข้อคิดและคำแนะนำ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา อาจารย์ ดร.สุพร ตั้งสมวรพงษ์ และอาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลคู กรรมการสอบเพิ่มเติม ซึ่งได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะที่ทำให้ปริญญาโทฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สุรพันธ์ ทับสุวรรณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิพาพร พิมพิสุทธิ์ อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลคู นางวัชรีย์ ตั้งพาณิชย์ นางวรรณดี หงษ์เทียมทอง ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

ขอขอบคุณผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหงในคณะต่างๆ ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ไม่สามารถกล่าวนามได้ทั้งหมดที่มีส่วนช่วยเหลือให้การสนับสนุนและให้กำลังใจในการทำปริญญาโทฉบับนี้จนสำเร็จ

คุณประโยชน์ใดๆ ที่จะเกิดจากปริญญาโทฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาคุณบิดามารดา ครู อาจารย์ ทุกท่าน เพื่อเป็นการสนองคุณที่ได้มีส่วนอบรมและประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย ตราบจนถึงปัจจุบัน

หลีสรวง นิละนนท์

## สารบัญ

บทที่

	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	7
ความสำคัญของการวิจัย.....	8
ขอบเขตการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
สมมุติฐานการวิจัย.....	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
ความสำคัญและลักษณะของงานเลขานุการ.....	12
งานเลขานุการในองค์การราชการ.....	14
งานของสำนักงานเลขานุการคณะในมหาวิทยาลัยรามคำแหง.....	17
การบริหารงานสำนักงาน.....	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	32
การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	32
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล และการจัดทำข้อมูล.....	35
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39

บทที่

	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	153
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	153
วิธีดำเนินการวิจัย.....	153
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	153
สรุปผลการวิจัย.....	154
อภิปรายผล.....	158
ข้อเสนอแนะ.....	168
 บรรณานุกรม.....	 170
 ภาคผนวก.....	 176
ภาคผนวก ก หนังสือแนะนำและแบบสอบถาม.....	177
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม.....	187
ภาคผนวก ค ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม.....	189
ภาคผนวก ง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับและค่าอำนาจจำแนกรายข้อ.....	191
 ประวัติย่อผู้วิจัย.....	 193

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม สถานภาพและหน่วยงาน.....	33
2 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคืนสมบูรณ์ จำแนกตาม สถานภาพ และหน่วยงานที่สังกัด.....	36
3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	40
4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ เป็นรายข้อ.....	41
5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหงด้านงานคลังและพัสดุ เป็นรายข้อ.....	44
6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษา เป็นรายข้อ.....	47
7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผน เป็นรายข้อ.....	50
8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	53

9	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะกรรมการธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ เป็นรายข้อ.....	54
10	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะกรรมการธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุ เป็นรายข้อ.....	57
11	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะกรรมการธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษา เป็นรายข้อ.....	60
12	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะกรรมการธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผน เป็นรายข้อ.....	63
13	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	66
14	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ เป็นรายข้อ.....	67
15	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุ เป็นรายข้อ.....	70

16	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษา เป็นรายชื่อ.....	73
17	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผน เป็นรายชื่อ.....	76
18	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	78
19	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ เป็นรายชื่อ.....	79
20	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุ เป็นรายชื่อ.....	82
21	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษา เป็นรายชื่อ.....	85
22	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผน เป็นรายชื่อ.....	88

ตาราง	หน้า
23 คำคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	90
24 คำคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ เป็นรายข้อ.....	91
25 คำคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุ เป็นรายข้อ.....	94
26 คำคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษา เป็นรายข้อ.....	97
27 คำคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผน เป็นรายข้อ.....	100
28 คำคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	103
29 คำคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ เป็นรายข้อ.....	104

ตาราง	หน้า
30 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุ เป็นรายข้อ.....	107
31 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษา เป็นรายข้อ.....	110
32 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผน เป็นรายข้อ.....	113
33 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	116
34 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ เป็นรายข้อ.....	117
35 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุ เป็นรายข้อ.....	120
36 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษา เป็นรายข้อ.....	123

ตาราง	หน้า
37 คำคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผน เป็นรายข้อ.....	126
38 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการ ปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้านกับเกณฑ์ .....	129
39 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการ ปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้านกับเกณฑ์ .....	130
40 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการ ปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้านกับเกณฑ์ .....	131
41 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการ ปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้านกับเกณฑ์ .....	132
42 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการ ปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้านกับเกณฑ์ .....	133
43 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการ ปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้านกับเกณฑ์ .....	134
44 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการ ปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้านกับเกณฑ์ .....	135
45 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการ ปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	136

ตาราง	หน้า
46 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	137
47 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	138
48 เปรียบเทียบความคิดเห็นของ ผู้บริหารอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษา เป็นรายคู่.....	139
49 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	140
50 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	141
51 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	142
52 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	143
53 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะเศรษฐศาสตร์ ด้านงานนโยบายและแผน เป็นรายคู่.....	144
54 ค่าความถี่ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ จากแบบสอบถามปลายเปิด.....	145

ตาราง

	หน้า
55 ค่าความถี่ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุ จากแบบสอบถามปลายเปิด .....	147
56 ค่าความถี่ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษา จากแบบสอบถามปลายเปิด .....	149
57 ค่าความถี่ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผน จากแบบสอบถามปลายเปิด .....	150

## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แผนภูมิแสดงสายการบริหารงาน มหาวิทยาลัย/สถาบัน.....	15
2 แผนภูมิแสดงสายการบริหารงาน สำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.....	17

### ภูมิหลัง

ในการดำเนินงานขององค์กรการไม่มีสิ่งใดสำคัญกว่าการบริหารหรือการจัดการ (Management) ทั้งนี้เพราะงานทางด้านการบริหารหรือการจัดการเป็นเครื่องมือสำคัญต่อการอำนวยให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล (Effective and Efficient) (ธงชัย สันติวงษ์. 2537 : 1) หากการทำงานในขาดการบริหารงานที่ดีแล้ว การทำงานนั้นย่อมจะเกิดความซ้ำซ้อนและสิ้นเปลืองได้ อันเป็นผลให้องค์กรต้องสูญเสียทรัพยากรที่เกินความจำเป็น ทำให้มีประสิทธิภาพน้อยกว่าที่ควร (อุทัย หิรัญโต. 2532 : 103)

มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ.2514 มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นสถาบันศึกษาและวิจัยแบบตลาดวิชาที่ผู้ศึกษาสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องมาเข้าชั้นเรียนที่มหาวิทยาลัยจัดให้ ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ให้การส่งเสริมศึกษาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน ทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ.2541. 2541 : 1-2) การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้มีการจัดรูปแบบองค์กรบริหารภายในมหาวิทยาลัย โดยมีสภามหาวิทยาลัยเป็นองค์กรสูงสุดในการบริหาร มีอำนาจหน้าที่วางนโยบาย และควบคุมดูแลกิจการทั่วไป อธิการบดีเป็นผู้รับนโยบายจากสภามหาวิทยาลัย และทำหน้าที่บังคับบัญชารับผิดชอบในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย โดยมีรองอธิการบดีและหรือ ผู้ช่วยอธิการบดีเป็นผู้ช่วย (พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ.2541. 2541 : 7, 9)

การบริหารงานของมหาวิทยาลัยมีองค์กรที่ปรึกษา เรียกว่า กรรมการที่ปรึกษาสภามหาวิทยาลัย (ทปม.) ซึ่งประกอบด้วย อธิการบดี เป็นประธานกรรมการ รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน หัวหน้าสำนักอธิการบดี เป็นกรรมการ ผู้อำนวยการกองกลาง เป็นกรรมการและเลขานุการ และหัวหน้างานประชุมและพิธีการเป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ ในส่วนของการบริหารงานบุคคล มีอนุกรรมการสามัญประจำมหาวิทยาลัยรามคำแหงทำหน้าที่บริหารงานบุคคล ตามพระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย พ.ศ.2507 มีหน้าที่ช่วยคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย (ก.ม.) ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ ก.ม. มอบหมาย และให้ความเห็นแก่อธิการบดีตามที่ อธิการบดีปรึกษา (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2541 : 312) การบริหารงานในหน่วยงานระดับบรองลงมาได้แก่ คณะ สำนัก และสถาบัน มีคณบดี ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการสถาบัน เป็นผู้รับนโยบายจากอธิการบดีมาดำเนินงาน และเป็นหัวหน้าการบริหารงานในคณะ สำนัก และสถาบัน โดยมี คณะกรรมการประจำคณะ คณะกรรมการประจำสำนัก คณะกรรมการประจำสถาบัน เป็นองค์กรที่

ปรึกษาแก่คณบดี ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการสถาบัน ในเรื่องการบริหารงานภายในคณะ สำนัก และสถาบัน (พ.ร.บ.มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ.2541. 2541 : 12-15)

การบริหารงานระดับภาควิชา สำนักงานเลขานุการคณะ กองหรือฝ่าย มีหัวหน้าภาควิชา เลขานุการคณะ ผู้อำนวยการกอง หัวหน้าฝ่าย เป็นผู้รับนโยบายจากคณบดี หัวหน้าสำนักงาน ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการสถาบันมาดำเนินงาน และเป็นฝ่ายปฏิบัติในการบริหารงานธุรการใน ภาควิชา สำนักงาน เลขานุการ กอง หรือฝ่าย บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมีหลายประเภท ได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์ ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ มีการรับผิดชอบในการดำเนินงานด้านการ บริหาร ด้านวิชาการ ด้านบริการ และด้านธุรการ การปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัย คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยได้จัดทำมาตรฐานกำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนใน มหาวิทยาลัยไว้เป็นบรรทัดฐานทุกตำแหน่ง โดยกำหนดชื่อของตำแหน่ง หน้าที่ และความรับผิดชอบของ ตำแหน่ง ลักษณะงานที่ปฏิบัติ คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง (มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

2520 : 1) ซึ่งทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยตามกฎหมายของ ฉบับที่ 2 พุทธศักราช 2519 (2519 : 3-4) ดังนี้

1. ข้าราชการสาย ก หมายถึง ตำแหน่งที่มีหน้าที่สอน วิจัย และให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และอาจารย์

2. ข้าราชการสาย ข หมายถึง ตำแหน่งที่มีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ ตำแหน่งใน สายงานบรรณารักษ์ สโตนทัศน์ศึกษา แพทย์ พยาบาล วิจัย และตำแหน่งในสายงานวิชาการอื่นที่ คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยกำหนด

3. ข้าราชการสาย ค หมายถึง ตำแหน่งที่มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการ ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี รองคณบดี ผู้อำนวยการศูนย์ สถาบัน หรือสำนัก รองผู้อำนวยการศูนย์ สถาบันหรือสำนัก หัวหน้าภาควิชาหรือหัวหน้าแผนก ผู้อำนวยการกอง เลขานุการคณะ หัวหน้ากอง หัวหน้าแผนก และตำแหน่งอื่น ๆ ที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนใน มหาวิทยาลัยกำหนด

การบริหารงานในสำนักงานเลขานุการ บุคลากรที่ทำหน้าที่ประกอบด้วยบุคลากรสาย ข และ สาย ค โดยส่วนใหญ่เป็นการปฏิบัติภาระหน้าที่ประจำ มีการแบ่งภาระงานออกเป็นด้านต่าง ๆ เช่น ด้านบริหาร ด้านการเงิน ด้านธุรการ ด้านนักศึกษา ด้านการวางแผน เป็นต้น บทบาทของสำนักงาน เลขานุการ จึงเป็นงานสนับสนุนสำนักงานซึ่งหมายถึง งานสนับสนุนการบริหารของผู้บริหารและคณะ กรรมการบริหารของมหาวิทยาลัย งานบริหารทั่วไปของสำนักงาน งานอาคารสถานที่ และงานรับเข้า และระเบียบนักศึกษา ดังนี้ (เมืองทอง เขมมณี. 2523 : 88-91)

1. งานสนับสนุนการบริหาร (Executive Management) หมายถึงกิจกรรมเกี่ยวกับงานต่าง ๆ ที่บริการหรือสนับสนุนผู้บริหารมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการบริหารของมหาวิทยาลัย แบ่งออกได้ดังนี้

(1) งานบริการผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารโดยตรง ได้แก่ งานเลขานุการของอธิการบดี รองอธิการบดี และงานเลขานุการของคณะกรรมการบริหารของมหาวิทยาลัย

(2) งานสนับสนุนผู้บริหาร และคณะกรรมการบริหารของมหาวิทยาลัยในการพิจารณา กำหนด นโยบายเกี่ยวกับการบริหารของมหาวิทยาลัย ได้แก่ งานเตรียมข้อมูลสถิติ และข้อมูลข่าวสารของงานศึกษาวิจัยเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย งานวิจัยสถาบัน งานวางแผนงบประมาณ งานวางแผนระยะยาว และงานอื่น ๆ

(3) งานที่ปรึกษาผู้บริหาร และคณะกรรมการบริหารของมหาวิทยาลัยเฉพาะด้าน เช่น ที่ปรึกษากฎหมาย หรือทนายความประจำมหาวิทยาลัย เป็นต้น

2. งานบริหารทั่วไปของสำนักงาน (General Administration Service) หมายถึง กิจกรรมเกี่ยวกับการสนับสนุนหรือบริการงานบริหารของสำนักงานต่าง ๆ ดังนี้

(1) งานธุรการทั่วไปของสำนักงาน ได้แก่ งานสารบรรณ งานประสานงานกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานราชการภายนอกมหาวิทยาลัย เป็นต้น

(2) งานบริหารบุคคลหรืองานการเจ้าหน้าที่

(3) งานบริหารและจัดการการเงินหรืองานคลัง

(4) งานติดต่อประชาสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย ได้แก่ งานบริการข่าวสารของมหาวิทยาลัย งานติดต่อสัมพันธ์กับศิษย์เก่า กลุ่มบุคคลที่สนใจสนับสนุนมหาวิทยาลัย มูลนิธิ และแหล่งช่วยเหลืออื่น ๆ เป็นต้น

(5) งานสวัสดิการ ได้แก่ งานที่พักอาศัย งานบริการรักษาความปลอดภัย งานรักษาพยาบาล งานบริการสื่อสาร และงานบริการคมนาคมภายในมหาวิทยาลัย เป็นต้น

3. งานอาคารสถานที่ (Physical Plant Operation) หมายถึงกิจกรรมของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการดูแลรักษาสถานที่ และอาคารสิ่งก่อสร้าง จัดบริการสาธารณูปโภค วางแผนการก่อสร้าง และพัฒนาอาคารสถานที่ เป็นต้น แบ่งออกได้ดังนี้

(1) การบริหารเกี่ยวกับอาคารสถานที่ ได้แก่ งานวางแผนด้านอาคารสถานที่ ร่วมกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย งานออกแบบ งานวิศวกรก่อสร้าง เป็นต้น

(2) งานดูแลรักษาอาคารสิ่งก่อสร้าง ได้แก่ งานซ่อมแซมและบำรุงรักษาอาคารสิ่งก่อสร้างที่มีอยู่ รวมทั้งครุภัณฑ์ประจำอาคาร เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เป็นต้น

(3) งานสาธารณูปโภค ได้แก่ ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เกี่ยวกับอาคารสิ่งก่อสร้าง เช่น แก๊ส พลังงานอื่น ๆ เป็นต้น

(4) งานปรับปรุง ดูแลรักษาสถานที่ภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่ สนาม ต้นไม้ ที่พักผ่อนหย่อนใจ ถนน ทางเดิน ทางระบายน้ำ เป็นต้น

(5) งานดูแลรักษาความสะอาดในมหาวิทยาลัย ได้แก่ การกำจัดสิ่งโสโครก ขยะมูลฝอย และความสะอาดอื่น ๆ เป็นต้น

4. งานรับเข้าและระเบียบนักศึกษา (Student Admission and Student Records) หมายถึง กิจกรรมของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการรับนักศึกษาเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย ในโปรแกรมต่าง ๆ การลงทะเบียนเรียน การทำทะเบียนนักศึกษา การตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา และการจัดทำเอกสารเกี่ยวกับการศึกษาในมหาวิทยาลัย เป็นต้น

งานของสำนักงานเลขานุการจึงเป็นลักษณะของงานจัดการ ประสานงาน ช่วยเหลือและควบคุม ตรวจสอบ งานของสำนักงานเลขานุการนอกจากจะรับผิดชอบงานธุรการต่าง ๆ ภายในหน่วยงานให้เรียบร้อยแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาอีกด้วย (Gregg and others. 1968 : 1)

มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีคณะวิชาต่าง ๆ มีการแบ่งส่วนราชการเป็นทางการและได้มีการจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี รวม 7 คณะคือ คณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2540 : 4) การบริหารงานในส่วนของคณะตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ.2541 มาตรา 8 กำหนดว่า คณะอาจแบ่งส่วนราชการเป็น ภาควิชา และสำนักงานเลขานุการ ภาระหน้าที่หลักของคณะจะเป็นภาระงานด้านวิชาการ ซึ่งจะต้องดำเนินงานตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ การจัดการเรียนการสอน การทำวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม งานซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับการทำหน้าที่ดังกล่าวคือ การจัดการ จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ อาคารเรียน การเงิน สวัสดิการ เผยแพร่ข่าวสาร แนะนำหลักสูตรการเรียน ประชาสัมพันธ์ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ฝ่ายวิชาการสามารถปฏิบัติภาระหน้าที่หลักได้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วน การบริหารงานขององค์การภายในมหาวิทยาลัยจะบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ขึ้นอยู่กับองค์การที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานหลัก และหน่วยงานสนับสนุน อันได้แก่ สำนักงานเลขานุการ ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการและประสานงานสัมพันธ์กับหน่วยงานหลัก หน่วยงานสนับสนุนเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่รองจากวัตถุประสงค์หลักขององค์การ และจัดตั้งขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลืองานหลักโดยการให้คำปรึกษาแนะนำ และให้บริการเพื่อสามารถปฏิบัติงานหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สมพงษ์ เกษมสิน. 2523 : 52-53)

การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มีเลขานุการคณะเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบงานทุกด้าน หัวหน้างานและหัวหน้าหน่วยในแต่ละงานเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในสายงานที่เกี่ยวข้อง สำนักงานเลขานุการคณะ รวม 7 คณะ ในมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะหน่วยงานสนับสนุน ด้านงานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน เพื่อ

ตอบสนองการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรอนุปริญญาธรรม 23 สาขาวิชา (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2537 ข : 5) หลักสูตรปริญญาตรี รวม 45 สาขาวิชา (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2541 : 13) หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตรวม 3 สาขาวิชาและหลักสูตรปริญญาโทรวม 23 สาขาวิชา (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2540 : 10-11) มีข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรวมทั้งสิ้น 852 คน ใน 7 คณะวิชา โดยสำนักงานเลขานุการคณะได้แบ่งงานออกเป็น 4 งานคือ

1. งานบริหารและธุรการ ประกอบด้วย
  - 1.1 หน่วยสารบรรณ
  - 1.2 หน่วยการเจ้าหน้าที่
  - 1.3 หน่วยผลิตเอกสาร
  - 1.4 หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ
  - 1.5 หน่วยโสตทัศนศึกษา (มีเฉพาะคณะมนุษยศาสตร์)
2. งานคลังและพัสดุ ประกอบด้วย
  - 2.1 หน่วยการเงินและบัญชี
  - 2.2 หน่วยพัสดุ
3. งานบริการการศึกษา ประกอบด้วย
  - 3.1 หน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา
  - 3.2 หน่วยส่งเสริมพัฒนาทางวิชาการ
  - 3.3 หน่วยกิจการนักศึกษา
4. งานนโยบายและแผน ประกอบด้วย (หน่วยที่ยังไม่เป็นทางการ)
  - 4.1 หน่วยวิเคราะห์แผนและงบประมาณ
  - 4.2 หน่วยวิจัยสถาบันและสารสนเทศ
  - 4.3 หน่วยวิเทศสัมพันธ์

บุคลากรของมหาวิทยาลัยนั้นมีลักษณะที่แตกต่างกับบุคลากรหน่วยราชการอื่น ๆ คือ ประกอบด้วย อาจารย์ ซึ่งทำหน้าที่ในเรื่องการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการสังคม ข้าราชการสาย ธุรการทำหน้าที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่จะต้องมีการหน้าที่ในการให้บริการในด้านต่าง ๆ บุคลากรทั้ง 2 สายนี้จำเป็นที่จะต้องทำงานร่วมกัน เปรียบเสมือนเป็นอุปกรณ์ส่วนต่าง ๆ ของเครื่องจักรตัวเดียวกัน อุปกรณ์ชิ้นใดเกิดความเสื่อม เครื่องจักรก็จะเดินไม่สะดวก จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขให้อยู่ในสภาพที่ดีอยู่เสมอ มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีการแบ่งส่วนราชการเหมือนกับหน่วยงานทั่วไป แบ่งเป็นคณะต่าง ๆ และเป็นสำนักสำหรับหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่ นอกจากนั้นก็เป็นกองต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการ คณะแต่ละคณะมีความสำคัญเท่าเทียมกัน เพราะจะต้องบริหารงานให้ไปสู่จุดประสงค์เดียวกัน สาเหตุสำคัญ ๆ ทำให้เกิดปัญหาทางการบริหารขึ้นในคณะและสำนักนั้นมีหลายประการ (อัษฎางค์

ปาณิกบุตร. 2527 : 1-6) คือ เรื่องทัศนคติระหว่างข้าราชการสายธุรการกับอาจารย์ ความสามารถในการบริหารของผู้บังคับบัญชา ความสามัคคี ความรับผิดชอบในหน้าที่ของบุคลากร และการประสานงานระหว่างหน่วยงาน

พจน์ น้อยแสงศรี (2527 : 16) ยังเห็นว่าการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารมีเรื่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุงหลายประการเช่น ประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริหาร ต้องสร้างให้เป็นผู้ที่ทำงานรวดเร็ว ประหยัด และทำงานได้ผล ทัศนคติที่ต้องแก้ไขคือ การให้มีความสุภาพ และรู้จักให้ความร่วมมือดี การจัดระเบียบงานทั้งด้านธุรการ การเงิน บุคคล และด้านวิชาการ ต้องพัฒนาให้สอดคล้องกับระบบงานของมหาวิทยาลัย

ในการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะ จากการศึกษาวิจัยและสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง พบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในสำนักงานเลขาธิการคณะทั้ง 4 งานดังนี้

1. งานบริหารและธุรการ พบว่าการบริหารเอกสาร เช่น การรับ-ส่งหนังสือล่าช้า การค้นหาเอกสารไม่พบ การแจ้งข้อมูลข่าวสารล่าช้า การผลิตเอกสารไม่มีคุณภาพและไม่ทันเวลา การใช้วัสดุสำนักงานสิ้นเปลือง การให้บริการสาธารณูปโภคไม่สะดวกและสิ้นเปลือง (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2529 : 6-10) การดูแลและรักษาความสะอาดของห้องน้ำ ปัญหาด้านการบริหารงานบุคคล และปัญหาเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา (สำลี ชัยสวัสดิ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, หลีฮวง นิละนนท์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ห้องเลขาธิการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2541) และจากการวิจัยของ ปิ่นสอาด ชุ่มจ้อย (2534 : 90-92) และวัชรชัย พลวิฑูรย์ (2534 : 53-57) ยังพบปัญหาในเรื่องการคัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงาน การบำรุงรักษา และการพัฒนาบุคลากร

2. งานคลังและพัสดุ พบว่ามีปัญหาในเรื่องการจัดจ้าง การเบิกจ่ายพัสดุ ความสิ้นเปลืองในการใช้วัสดุสำนักงาน วัสดุสำนักงานด้อยคุณภาพ ขาดการดูแลและการบำรุงรักษาพัสดุ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2529 : 6-10) ระบุว่าด้วยการพัสดุมีขั้นตอนและข้อกำหนดมาก ทำให้การดำเนินการล่าช้า การตรวจสัญญาและต่ออายุสัญญาซื้อ สัญญาจ้างล่าช้า ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ทันตามกำหนด พัสดุชำรุดหรือล้าสมัยใช้การไม่ได้มีเป็นจำนวนมากไม่ได้จำหน่ายออกจากบัญชี (เดือนใจ สุนทรศารทูล เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, หลีฮวง นิละนนท์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ห้องเลขาธิการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2541) ปัญหาประมาณไม่เพียงพอ การกำหนดคุณลักษณะและรายละเอียดของพัสดุไม่ชัดเจน เนื่องจากมีขั้นตอนมาก และขาดการประสานงานระหว่างคณะและกองคลัง (สำลี ชัยสวัสดิ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, หลีฮวง นิละนนท์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ห้องเลขาธิการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2541)

3. งานบริการการศึกษา พบว่าการประกาศผลสอบล่าช้า ขาดการประสานงาน การให้ข้อมูลและการแนะแนวไม่ชัดเจน ความไม่เป็นระเบียบในสำนักงาน ค้นหาเอกสารยาก การให้บริการวิชาการมีน้อย (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2529 : 39) การปฏิบัติงานล่าช้า ขาดความพร้อมในการให้บริการ

และไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่องาน (กัลยา กฤษสมัคร. 2533 : 51) การให้ข้อมูลแหล่งทุน แหล่งศึกษาต่อ มีน้อยไม่ทันสมัย การประกาศเปลี่ยนแปลงข้อมูลการเรียนการสอนล่าช้า ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมนักศึกษา มีน้อย เอกสารประกาศกระทรวงศึกษาที่เปิดสอนมีไม่เพียงพอ (อารี ชาติกำแพง เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ทวีฮวง นิละนนท์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ที่ห้องเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2541) ปัญหาการลงทะเบียน การเทียบโอนหน่วยกิตล่าช้า การตอบปัญหาการให้บริการอื่น ๆ แก่นักศึกษาไม่ได้รับความสะดวก (ทัทยา ชาติวิวัฒน์ศิริ. 2530 : 120-124) นอกจากนี้ยังมีปัญหาในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสาร และการประสานงานในด้านการวิจัยแก่คณาจารย์ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2536 : ฎ)

4. งานนโยบายและแผน พบว่ามีปัญหาในเรื่องการเสนอขอตั้งงบประมาณประจำปีไม่ได้รับความร่วมมือและไม่เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด ปัญหาการขอเปลี่ยนแปลงรายการงบประมาณ การวางแผนงานขาดความต่อเนื่อง การดำเนินการตามแผนงานไม่ได้รับความร่วมมือ มีการเปลี่ยนแปลงงานบ่อย ไม่สามารถดำเนินการตามแผนต่างๆ ได้ทัน บุคลากรไม่มีความรู้เรื่องแผนงาน และไม่ได้รับความร่วมมือในการให้ข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้อง (รติยา บรรณสินธุ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ทวีฮวง นิละนนท์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ที่ห้องเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2540)

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน เพื่อให้ได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ในสำนักงานเลขานุการคณะต่อไป

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่
2. เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ ด้านงานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน โดยรวมและเป็นรายด้าน โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ ด้านงานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน โดยรวมและเป็นรายด้าน

### ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ทำให้ทราบสภาพการปฏิบัติงานในสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร และบุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบาย ดำเนินการ และพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ในสำนักงานเลขาธิการคณะให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

### ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหงด้านงานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผนตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่

2. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย รวมจำนวน 1,555 คน ประกอบด้วย

2.1 ผู้บริหาร ได้แก่ บุคคลผู้ดำรงตำแหน่งบริหารในระดับคณะ คือ คณบดี รองคณบดี และหัวหน้าภาควิชา จำนวน 66 คน

2.2 อาจารย์ ได้แก่ บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการเรียนการสอน คือ ผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ จำนวน 637 คน

2.3 เจ้าหน้าที่ ได้แก่ บุคคลที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเลขาธิการคณะ คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างบรรยายได้ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 852 คน

3. ตัวแปรในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สภาพภาพของประชากร จำแนกเป็น ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในคณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะ 4 ด้าน คือ

3.2.1 งานบริหารและธุรการ

3.2.2 งานคลังและพัสดุ

3.2.3 งานบริการการศึกษา

3.2.4 งานนโยบายและแผน

### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. สำนักงานเลขาธิการคณะ หมายถึง หน่วยงานในสังกัดคณะซึ่งมีหน้าที่ในการติดต่อประสานงาน ช่วยเหลือ และให้บริการแก่หน่วยงานหลักในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน ในคณะ 7 คณะ คือ คณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ดังนี้

1.1 งานบริหารและธุรการ เป็นงานที่เกี่ยวกับการสารบรรณ การบริหารงานบุคคล การควบคุมดูแลอาคารสถานที่และยานพาหนะ และการผลิตเอกสาร ดังนี้

1.1.1 หน่วยสารบรรณ รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการรับ-ส่งหนังสือ การเก็บรักษา ยืม เวียน และทำลายหนังสือ ตามระเบียบและคำสั่งของทางราชการ

1.1.2 หน่วยการเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการบรรจุแต่งตั้ง การเลื่อนระดับ การเลื่อนขั้นเงินเดือน การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การลา งานวินัย

1.1.3 หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ รับผิดชอบงานเกี่ยวกับอาคาร สถานที่ การจัดสถานที่ ดูแล บำรุงรักษาซ่อมแซมอาคารสถานที่ อุปกรณ์ไฟฟ้า ระบบประปา เครื่องมือ อิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ ยานพาหนะ ดูแลรักษาอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน

1.1.4 หน่วยผลิตเอกสาร รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการพิมพ์หนังสือราชการ การพิมพ์ข้อสอบไล่ การพิมพ์ตำรา การทำสำเนาด้วยเครื่องอัดสำเนา การถ่ายเอกสาร การตรวจสอบดูแลรักษาเครื่องใช้สำนักงานที่เกี่ยวข้องกับการผลิตเอกสาร

1.2 งานคลังและพัสดุ เป็นงานที่เกี่ยวกับการเงิน งบประมาณ การบัญชี การเก็บรักษาเงิน และการจ่ายเงิน การจัดทำรายงานแสดงฐานะทางการเงิน งานเกี่ยวกับการพัสดุ อันได้แก่การจัดหา จัดซื้อ จัดจ้าง การเบิกจ่าย และการบำรุงรักษาซ่อมแซมพัสดุ ครุภัณฑ์ ดังนี้

1.2.1 หน่วยการเงินและบัญชี รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการเงินและงบประมาณ ได้แก่ การเบิกจ่ายเงิน การรับจ่ายเงินตามงบประมาณ การดูแลรักษาเงิน การจัดทำบัญชีรับจ่าย และควบคุมการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามงบประมาณ

1.2.2 หน่วยพัสดุ รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดหา วัสดุ ครุภัณฑ์ ดูแลรักษาวัสดุ ครุภัณฑ์ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งาน ลงบัญชี เบิกจ่าย ซ่อมแซม และบำรุงรักษา วัสดุ ครุภัณฑ์

1.3 งานบริการการศึกษา เป็นงานที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ และบุคคลทั่วไป ด้านหลักสูตรระดับอุดมศึกษา การแนะแนวการศึกษาและแนวทางประกอบอาชีพ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนี้

1.3.1 หน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำและเก็บรักษาทะเบียนประวัตินักศึกษาของคณะ ตรวจสอบแก้ไขหลักฐานทางทะเบียน บันทึกประวัติและผลการสอบของนักศึกษาเป็นรายบุคคล ตรวจสอบรับรองผลการศึกษา ประกาศผลการสอบ เสนอขออนุมัติจบหลักสูตร เก็บรักษาบัญชีรายงานผลการสอบและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทางทะเบียน

1.3.2 หน่วยส่งเสริมพัฒนาทางวิชาการ รับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจข้อมูลและสถิติทางการศึกษา บริการข่าวสารวิชาการ งานวิจัย งานผลิตตำรา งานเกี่ยวกับเงินรางวัลสมทบผู้แต่งตำรา และสิ่งพิมพ์งานวิชาการ งานประสานงานการจัดการเรียนการสอน การเปิดสอนและงดสอนกระบวนวิชา จำนวนข้อมูลและเวลาที่ใช้ในการสอน การเปลี่ยนแปลงแก้ไขเวลาและสถานที่บรรยาย งานห้องสมุด

1.3.3 หน่วยกิจการนักศึกษา รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการปรึกษา และแนะนำในด้านหลักสูตรระดับอุดมศึกษาแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ตลอดจนหาข้อมูลเกี่ยวกับตลาดแรงงานในประเทศ บริการจัดหางานให้นักศึกษาและบัณฑิต ห้องสมุดอาชีพ ดำเนินการจัดหาทุนการศึกษา

1.4 งานนโยบายและแผน เป็นงานที่เกี่ยวกับการประสานงาน จัดทำแผนพัฒนาหน่วยงาน ในสังกัดทั้งแผนระยะสั้น ระยะยาว และแผนปฏิบัติ ประสานงานการจัดทำงบประมาณทั้งรายได้และงบประมาณแผ่นดิน ตลอดจนการควบคุมดูแลการปฏิบัติตามแผนและประเมินโครงการต่างๆ ประสานงานเกี่ยวกับการจัดทำฐานข้อมูล รายงานข้อสนเทศเกี่ยวกับงบประมาณ การเงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ บุคลากร โปรแกรมการศึกษา และนักศึกษาเพื่อประโยชน์ในการวางแผนการบริหารและกิจการอื่น ๆ ของคณะ

2. ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกเห็นด้วย - ไม่เห็นด้วย พอใจ - ไม่พอใจ ยอมรับ - ไม่ยอมรับ ของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ ในงานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน

3. ผู้บริหาร หมายถึง บุคลากรผู้ดำรงตำแหน่งหน้าที่ดูแลบังคับบัญชา และสั่งการเกี่ยวกับการบริหารงานของคณะในหน่วยงานระดับต่าง ๆ ในการวิจัยนี้หมายถึงผู้ทำหน้าที่บริหารงาน กำหนดนโยบาย ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานต่างๆ ได้แก่ คณบดี รองคณบดี และหัวหน้าภาควิชาที่ปฏิบัติงานอยู่ในคณะ 7 คณะ คือ คณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

4. อาจารย์ หมายถึง บุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการ ในการวิจัยนี้หมายถึงบุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการเรียนการสอน การวิจัย และการให้บริการวิชาการอื่นๆ ได้แก่ ผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ ในคณะต่างๆ ทั้ง 7 คณะ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

5. เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการส่งเสริมการเรียนการสอน และให้บริการแก่ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา ในการวิจัยนี้หมายถึงบุคลากรที่ทำหน้าที่ในงานบริหาร

และธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการคณะ  
ในคณะต่างๆ ทั้ง 7 คณะ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

#### สมมุติฐานการวิจัย

1. ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะ ด้านงานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน โดยรวมและในแต่ละด้านสูงกว่าเกณฑ์
2. ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะ ด้านงานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับสาระดังนี้

1. ความสำคัญและลักษณะของงานเลขานุการ
2. งานเลขานุการในองค์การราชการ
3. งานของสำนักงานเลขานุการคณะในมหาวิทยาลัยรามคำแหง
4. การบริหารงานสำนักงาน

#### 1. ความสำคัญและลักษณะของงานเลขานุการ

งานเลขานุการหรือที่เรียกกันแต่เดิมว่า งานธุรการ มีลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ต้องอาศัยความรู้ในวิชาการด้านงานธุรการ ซึ่งถือว่าเป็นศาสตร์ และต้องอาศัยเทคนิคต่าง ๆ ในการนำความรู้มาปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ซึ่งถือว่าเป็นศิลป์ หากผู้ที่ปฏิบัติงานธุรการสามารถนำทั้งศาสตร์และศิลป์ดังกล่าวมารวมใช้ด้วยกันอย่างมีประสิทธิภาพแล้วก็นับว่าผู้นั้นประสบความสำเร็จในหน้าที่ของงานธุรการ (นันทนา เพือก่อง. 2528 : 4) งานธุรการคือ งานอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงานด้านวิชาการ งานธุรการจึงเป็นเครื่องช่วยให้ความสะดวกและส่งเสริมงานด้านวิชาการ ช่วยให้อุบัติการณ์ดำเนินกิจการอยู่ได้ (นิรมล สวัสดิบุตร. 2517 : 2) ส่วน เคซี (Casey. 1964 : 117) มีความคิดเห็นว่างานธุรการเป็นเรื่องของการให้บริการแก่หน่วยงานต่าง ๆ ของโรงเรียนหรือสถานการศึกษา ซึ่งจะส่งผลให้การเรียนการสอนเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ งานธุรการจึงเปรียบเสมือนงานของแม่บ้านที่จะทำให้พ่อบ้านทำงานได้ดีขึ้น หากหน่วยงานใดขาดงานธุรการก็เปรียบเสมือนคนทำงานโดยปราศจากแขนขา งานหลักย่อมติดขัด ไม่สะดวกราบรื่น งานธุรการจึงมีความสำคัญ ถ้างานธุรการของหน่วยงานใดทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว งานของหน่วยงานนั้นก็สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ทั้งเป็นที่ยอมรับและยกย่องในสมรรถภาพของหน่วยงานด้วย (ชัยฤทธิ์ สาลี. 2531 : 1) ซึ่งลักษณะของงานแม่บ้านหรืองานบริหารทั่วไปของสถานศึกษา จัดเป็นงานพื้นฐานของระบบองค์การที่ต้องมีในองค์การทุกประเภท คืองานธุรการและ/หรืองานสารบรรณ งานการเงิน การบัญชี การพัสดุ งานบุคคล หรืองานการเจ้าหน้าที่ งานอาคารสถานที่ งานยานพาหนะบริการ งานรักษาความปลอดภัย งานประชาสัมพันธ์ งานบริการอื่นๆ และงานวิสาหกิจเฉพาะอย่าง ซึ่งไม่ใช่งานการเรียนการสอนโดยตรง เช่น งานให้คำปรึกษา งานบริการจัดการที่เกี่ยวข้องกับกิจการของสถานศึกษา เป็นต้น บทบาทที่สำคัญของงานบริหารทั่วไปคือการทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของหน่วยการเรียนการสอน ทำให้สามารถ

ดำเนินการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งสำคัญคือบทบาทในการให้บริการ (Service) และสนับสนุน (Support) (อุทัย บุญประเสริฐ. 2540 : 31)

งานเลขานุการโดยทั่ว ๆ ไปจัดว่าเป็นงานที่กว้างขวาง บางครั้งไม่สามารถกำหนดขอบเขตได้ว่าทำงานอะไรบ้าง แต่ก็สามารถรวบรวมงานที่ต้องปฏิบัติอย่างกว้าง ๆ ได้ดังนี้ (วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ และนิยม รัฐอมฤต. 2536 : 533-536)

1. การจัดการข้อมูล (Data Management) เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแล และจัดการกับหนังสือที่เข้ามา และหนังสือที่ออกจากหน่วยงานไปยังบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก จึงต้องดำเนินการจัดระบบเอกสาร เพื่อค้นหาเรื่องได้รวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเก็บ สำหรับงานที่รีบด่วนและสำคัญ อาจจะต้องใช้เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย ซึ่งจะต้องมีระบบการเก็บรวบรวมและบันทึกไว้เพื่อสะดวกในการค้นหาต่อไป

2. การวางแผน (Planning) เป็นการมองภาพรวมของการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีความรู้เกี่ยวกับงาน และการวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันเหตุการณ์ จึงต้องมีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า มีการจัดลำดับความสำคัญของงานว่าควรจะทำในเรื่องใดก่อนหลัง กำหนดเป้าหมาย และวิธีการหรือกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ การวางแผนนั้นต้องทำควบคู่ไปกับการประเมินผลด้วย เพราะการประเมินผลจะทำให้ทราบว่าแผนงานดังกล่าวบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด มีปัจจัยอะไรที่เป็นปัญหาและอุปสรรค เพื่อจะได้นำข้อมูลเหล่านั้นมาปรับปรุงแผนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

3. การจัดกระบวนการของงาน (Working Processing) การดำเนินงานในหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นงานประจำหรือโครงการย่อมต้องมีการจัดลำดับกระบวนการของงาน กลไกไหลเวียนของงาน จากที่หนึ่งจนสิ้นกระบวนการ งานเลขานุการนั้นจะเกี่ยวข้องกับการเงินและงบประมาณ พัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งของการบริหารงานและกระบวนการของงาน การจัดหาอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน ที่มีความเหมาะสมและทันสมัย การดูแลเรื่องความเพียงพอ การซ่อมบำรุง วิธีการใช้เครื่องมือต่าง ๆ นอกจากนั้นยังจะต้องจัดหางบประมาณของหน่วยงาน การดูแลเรื่องการเงินของหน่วยงาน การเก็บรักษา การจัดสรรไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ตามแผนงานที่กำหนดไว้

ประการสำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ การดูแลสุขภาพแวดล้อมของหน่วยงาน เพราะเกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้น ๆ การศึกษาและพิจารณาความเหมาะสมของสภาพของที่ทำงานว่าเป็นอย่างไร เพื่อจะได้แก้ไขให้เหมาะสมต่อไป สภาพแวดล้อมของที่ทำงานหมายถึงสิ่งต่าง ๆ ดังนี้คือ สถานที่ทำงานเหมาะสมเพียงใดกับงานที่ปฏิบัติอยู่ ด้านความสะดวก น้ำ ไฟ อากาศ รวมทั้งแสงสว่าง โต๊ะและเก้าอี้ ควรเป็นของที่ทันสมัยและนั่งทำงานสบาย เพราะระยะเวลาในการทำงานถึงวันละ 8 ชั่วโมง

ดังนั้น หน้าที่ในด้านนี้จึงเป็นส่วนสนับสนุนให้การจัดการกระบวนการของงานมีประสิทธิภาพสูง การไหลเวียนของงานไม่ติดขัด อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารงาน

4. หน้าที่ในการประชุม (Meeting Gathering) ปัจจุบันการบริหารงานจะมีลักษณะของการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม การแสดงออกซึ่งความคิดเห็นต่าง ๆ ของบุคลากรในหน่วยงาน มักจะอยู่ในรูปของคณะกรรมการ ซึ่งต้องมีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องราวต่าง ๆ ในการบริหารงาน การประชุมจะต้องมีประธานในที่ประชุม มีรองประธาน กรรมการ และเลขานุการ ที่จะช่วยให้การประชุมเป็นไปอย่างราบรื่นไม่ว่าจะเป็นก่อนการประชุม ขณะประชุมหรือแม้แต่หลังการประชุม ดังนั้น งานเลขานุการจึงมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการประชุม เพราะถ้าไม่มีงานเลขานุการเป็นผู้เตรียมงานประชุม ความสับสนก็จะเกิดขึ้น งานเลขานุการจะเป็นผู้นัดหมายในการประชุมโดยรับคำสั่งจากประธาน จากนั้นจะเป็นผู้ทำหน้าที่แจ้งสมาชิกถึงกำหนดวัน เวลา และสถานที่ประชุม พร้อมระเบียบวาระการประชุม เพื่อให้ทราบว่าจะมีหัวข้อใดบ้าง โดยเรียงลำดับความสำคัญไว้ก่อนหลัง หลังจากการประชุมเสร็จสิ้น งานเลขานุการจะต้องจัดทำรายงานการประชุมเพื่อให้ผู้เข้าร่วมยืนยันในมติดังกล่าว ที่สำคัญก็คือเพื่อบันทึกไว้เป็นหลักฐานถึงเรื่องที่ตกลงกัน หรือเพื่อยืนยันการปฏิบัติงานจากนั้นจึงเวียนแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

## 2. งานเลขานุการในองค์การราชการ

การจัดองค์การบริหารราชการส่วนกลางตามที่ได้บัญญัติไว้ในกฎหมาย ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 (สุชุม นวลสกุล และวิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ์. 2541 : 291) ได้แบ่งส่วนราชการเป็นสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ ซึ่งมีทั้งส่วนราชการที่เป็นสำนักงานเลขานุการ รัฐมนตรี สำนักงานเลขานุการกรม ที่ต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติงานประจำของกระทรวง ทบวง กรม ตามภาระหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม นั้น ๆ ในส่วนของงานเลขานุการ สามารถจำแนกได้ดังนี้ (วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ์ และนิยม รัฐอมฤต. 2536 : 548-549)

1. งานเลขานุการรัฐมนตรี รับผิดชอบการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการรัฐมนตรีขึ้นตรงต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงนั้น ๆ

2. งานเลขานุการกรม รับผิดชอบการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขานุการกรม ซึ่งในแต่ละกรมก็จะมีผู้ปฏิบัติงานคล้ายคลึงกัน เช่น เกี่ยวกับงานธุรการ งานบริหารทั่วไป งานการเงินและงบประมาณ โดยเฉพาะการควบคุมดูแลเกี่ยวกับการรับ-ส่งหนังสือราชการ และอื่น ๆ

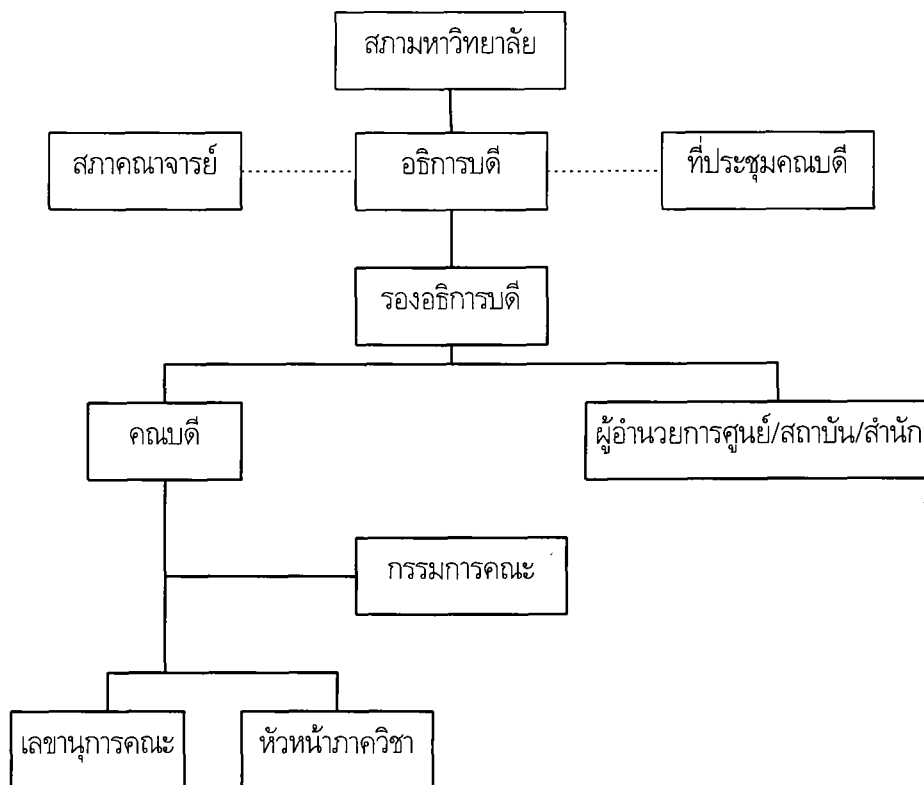
3. งานเลขานุการกอง (สำนัก ศูนย์ คณะ) รับผิดชอบการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ๆ ลักษณะงานเกี่ยวกับงานธุรการ งานบริหารทั่วไป เช่นเดียวกับเลขานุการ แต่เป็นหน่วยงานระดับเล็กลงมา เช่น เลขานุการกองคลัง เลขานุการคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย เป็นต้น

4. งานเลขานุการคณะกรรมการ การแบ่งส่วนราชการในระดับต่าง ๆ มักจะพบเสมอว่ามีการจัดตั้งคณะกรรมการต่าง ๆ ทั้งในระดับกระทรวง ระดับกรม ระดับเหนือกอง และระดับกอง โดยมีจุดมุ่งหมายแตกต่างกัน เพื่อให้เกิดการประสานงานที่ดี หรือเพื่อเป็นที่ปรึกษา แนะนำข้อราชการ เป็นต้น

การบริหารราชการเป็นการดำเนินการร่วมกันของส่วนราชการต่าง ๆ เพื่อให้กิจการของรัฐบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ข้าราชการเป็นเครื่องมือหรือตัวปฏิบัติการให้นโยบายแผนงานดำเนินไปภายใต้กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่วางไว้ และเป็นไปตามลำดับชั้นคล้ายรูปพีระมิด ดังนั้น งานเลขานุการหรืองานเลขานุการในส่วนราชการ ซึ่งมีทั้งที่เป็นในส่วนการเมืองและส่วนราชการประจำซึ่งมีบทบาทสำคัญในการบริหารราชการ

ในส่วนของสถาบันอุดมศึกษา ภาระงานหลักของมหาวิทยาลัยคืองานสอนและวิจัย ซึ่งคณะและภาควิชาได้ทำหน้าที่แล้ว สำหรับหน่วยงานช่วย (Auxiliary) คือหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีหน้าที่ปฏิบัติการ เพื่อให้งานสอนและวิจัยดำเนินไปด้วยดี ดังนั้นหน่วยงานช่วยของมหาวิทยาลัย จึงได้แก่หน่วยงานบริหารของมหาวิทยาลัยและคณะ ซึ่งตามวิธีของไทย ได้แก่ สำนักงานเลขานุการมหาวิทยาลัย และสำนักงานเลขานุการคณะ หรือที่บางคณะเรียกว่าแผนกธุรการ ซึ่งจะทำหน้าที่สารบรรณ ประมวลสถิติ ชีวประวัติ คลังพัสดุ บริการการสอน และบริการนักศึกษาต่าง ๆ เป็นต้น (อมร รักษาสัตย์. 2531 : 62)

การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยจะจัดสายการบริหาร ดังนี้ (ทบทวมหาวิทยาลัย. 2538 : 6)



ภาพประกอบ 1 แผนภูมิแสดงสายการบริหารงานมหาวิทยาลัย/สถาบัน

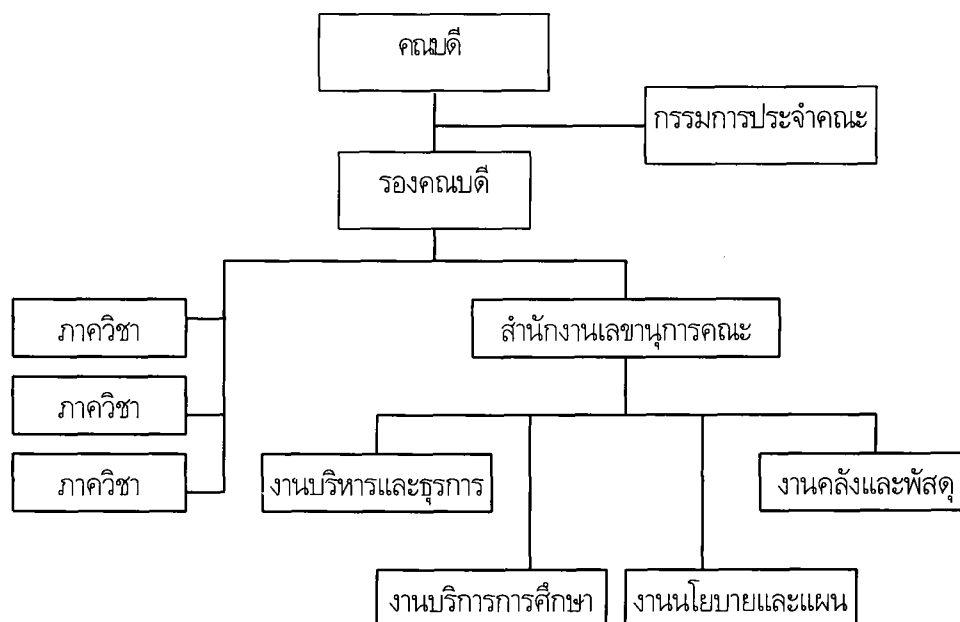
จากภาพประกอบรูปแบบองค์กรของมหาวิทยาลัย ถือว่าเป็นรูปแบบองค์กรภายใต้ระบบราชการ (Bureaucratic System) ซึ่งแมก เวเบอร์ (Max Weber) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างของระบบราชการมีประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้ (Beach. 1970 : 163-164)

1. มีการแบ่งแยกความรับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยคำนึงถึงความชำนาญของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่ง
2. มีการบังคับบัญชาตามลำดับชั้นของสายงาน
3. ระบบการปกครองไม่มีการยึดถือตัวบุคคล
4. การมอบหมายอำนาจหน้าที่คำนึงถึงคุณสมบัติส่วนบุคคล
5. มีหลักประกันความมั่นคงในการจ้างงาน
6. การปฏิบัติหน้าที่ใช้เอกสารตามระเบียบข้อบังคับเป็นหลัก

จากหลักการที่เสนอโดย แม็ก เวเบอร์ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลในองค์การราชการจะพบว่า ความสัมพันธ์จะต้องเป็นไปโดยไม่ยึดถือตัวบุคคล (Impersonal) นั่นคือ การปฏิบัติงานจะต้องยึดถือระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้เป็นสำคัญ

### 3. งานของสำนักงานเลขานุการคณะในมหาวิทยาลัยรามคำแหง

งานของสำนักงานเลขานุการคณะในมหาวิทยาลัยรามคำแหง เฉพาะคณะที่ได้จัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี รวม 7 คณะ ซึ่งได้มีการแบ่งส่วนราชการเป็นสำนักงานเลขานุการคณะแล้ว ได้แบ่งงานเป็น 4 งานดังนี้ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2534 : 271)



ภาพประกอบ 2 แผนภูมิแสดงสายการบริหารงานสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

#### 3.1 งานบริหารและธุรการ

งานบริหารและธุรการ ได้แบ่งงานย่อยออกเป็น 4 หน่วยงานคือ หน่วยสารบรรณ หน่วยการเจ้าหน้าที่ หน่วยผลิตเอกสาร และหน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ

ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2520 : 5) ได้กำหนดสายงานเลขานุการและบริหารทั่วไปว่า สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติตามแต่จะได้รับคำสั่ง โดยไม่จำกัดขอบเขตหน้าที่ เช่น ติดต่อนัดหมาย จัดงานรับรอง และงานพิธีต่าง ๆ เตรียมเรื่องและเตรียมการสำหรับการประชุม ทำรายงานการประชุม และรายงานอื่น ๆ ทำเรื่องติดต่อ

กับหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ ทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย ติดตามผลการปฏิบัติตามมติที่ประชุม หรือผลการปฏิบัติตามคำสั่งหัวหน้าส่วนราชการ หรือมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุม และบริหารงานหลายด้านด้วยกัน เช่น งานธุรการ งานสารบรรณ งานบุคคล งานจัดระบบงาน งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานจัดพิมพ์และแจกจ่ายเอกสาร งานระเบียบแบบแผน งานรวบรวม ข้อมูล สถิติ งานสัญญา เป็นต้น

### 3.1.1 หน่วยสารบรรณ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ข้อ 6 ได้ให้ความหมาย ของงานสารบรรณว่า หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย (สำนักนายกรัฐมนตรี. 2526 : 1) และเมอร์ฟี และเพค (จินตนา บุญบงการ. ม.ป.ป. : 128; อ้างอิงมาจาก Murphy and Peck. 1972 : 584-585) กล่าวว่า งานสารบรรณคืองานเกี่ยวกับหนังสือ นับตั้งแต่ คิด ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จัดจำ ทำสำเนา ส่งรับ บันทึกย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ เก็บเข้าที่ และค้นหา

นอกจากหน้าที่งานสารบรรณดังกล่าวแล้ว ยังรวมถึงงานพิมพ์ อัดสำเนา หนังสือราชการ เอกสารในการจัดการเรียนการสอน และเอกสารอื่นของหน่วยงานด้วย

เนื่องจากงานสารบรรณเป็นงานบริหารเอกสาร ซึ่งหมายความรวมทั้งการควบคุม ดูแล การผลิตเอกสาร การป้องกันรักษา การจัดเก็บ และการทำลายเอกสารด้วย กล่าวคือ เป็นกิจกรรมที่ ดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารตั้งแต่การจัดทำจนถึงการทำลาย (วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ และนิยม รัฐอมฤต. 2536 : 370) เพื่อให้การบริหารเอกสารดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีข้อพิจารณา ดังนี้ (จินตนา บุญบงการ. ม.ป.ป. : 129)

1. การบริหารงานเอกสาร จะเป็นศูนย์รวมของงานบริหารทั้งหมด
2. ควรจัดให้มีศูนย์กลางควบคุมการบริหารงานเอกสาร
3. จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงาน เกี่ยวกับการจัดทำ การเก็บ และการทำลายเอกสาร
4. มีการประเมินผลของแผนการเป็นระยะไป เพื่อหาทางปรับปรุงวิธีปฏิบัติให้เข้า
5. จัดทำคู่มือไว้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติ
6. จัดให้มีที่เก็บรักษาเอกสารอย่างเพียงพอ
7. กำหนดตารางเวลาการเก็บเอกสารรอไว้ก่อนทำลาย และการทำลายเอกสารด้วย
8. กำหนดมาตรฐาน ระบบวิธีปฏิบัติ อุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ
9. ส่งเสริมให้มีการฝึกอบรม และวิจัยในด้านการบริหารเอกสาร

### 3.1.2 หน่วยการเจ้าหน้าที่

ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2520 : 5) ได้กำหนดผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับบุคคลของส่วนราชการต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการศึกษาวิเคราะห์และตรวจสอบเกี่ยวกับตำแหน่งเงินเดือน การจัดแบ่งส่วนราชการและอัตรากำลัง การดำเนินงานด้านบุคคลต่าง ๆ เช่น การสรรหา และบรรจุบุคคลเข้ารับราชการ การดำเนินการเกี่ยวกับตำแหน่งและอัตราเงินเดือน การควบคุมและส่งเสริมสมรรถภาพในการปฏิบัติราชการ จัดทำทะเบียนประวัติการรับราชการ ดำเนินการเกี่ยวกับการออกจากราชการ เป็นต้น

งานการเจ้าหน้าที่ เป็นงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับบุคลากรในหน่วยงาน เป็นงานที่ทำหน้าที่ฝ่ายบริการ ผู้ปฏิบัติงานบุคลากรในสำนักงานเลขานุการคณะส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าหน้าที่บุคคล การบริหารงานการเจ้าหน้าที่ ต้องยอมรับกันว่าเป็นเรื่องสำคัญและยุ่งยากที่สุดงานหนึ่ง เพราะตามหลักทั่วไปในการบริหารงานนั้น แม้ว่าจะมีงบประมาณให้เพียงพอ มีการจัดรูปงานและการบริหารที่ดี มีอุปกรณ์และวัสดุต่าง ๆ พร้อมมูลสักเพียงใด ถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่ดี ไม่มีความรู้ ความสามารถ ก็เป็นการยากที่การบริหารงานจะบรรลุผลสมความมุ่งหมาย แต่ถ้าได้คนดี มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงาน ปัญหาอื่น ๆ แทบจะหมดไปทีเดียว สาเหตุที่ทำให้การบริหารงานบุคคลยุ่งยากนั้นก็เพราะว่าเป็นเรื่องเกี่ยวพันและมีผลกระทบกระเทือนต่อสิ่งที่มีชีวิตจิตใจ ซึ่งเป็นมนุษย์ปุถุชน ปัญหาที่เกิดขึ้นจึงแทบกล่าวได้ว่าไม่มีที่สิ้นสุด (ลูธิ์ ลุทธิสมบุรณ์ และสมาน รังสิโยกฤษฏ์. 2532 : 39)

### 3.1.3 หน่วยผลิตเอกสาร

การติดต่อโดยทางเอกสารเป็นการติดต่อที่ถือว่าเป็นทางการ เป็นที่ยอมรับและมีหลักฐานไว้อ้างอิง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานในทางกฎหมายและในทางประวัติศาสตร์ เมื่อกิจการเจริญขึ้นขยายใหญ่มากขึ้น การปฏิบัติงานด้านหนังสือและเอกสารยิ่งมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานซึ่งเป็นผู้ดูแลและให้บริการด้านเอกสาร จึงจำเป็นต้องหาวิธีการที่จะจัดการให้เอกสารที่เพิ่มพูนขึ้นนั้นระเบียบโครงสร้างหลักสำหรับปฏิบัติขึ้น เพื่อผลิตเอกสารออกใช้ปฏิบัติงานตามความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ เอกสาร ได้แก่ จดหมายโต้ตอบ ฟอรมต่าง ๆ หนังสือ รายงาน แผนภูมิต่าง ๆ ไปรับรอง คุณวุฒิ สัญญา สิ่งพิมพ์ ภาพถ่าย แคตตาล็อก คู่มือ หรือเอกสารอื่นใด ซึ่งทำขึ้น หรือใช้โดยหน่วยงานในการดำเนินงานและมีค่าทางกฎหมาย ทางสัญญา ทางการค้า การเงิน หรือทางประวัติศาสตร์ (จินตนา บุญบงการ. ม.ป.ป. : 127)

ในมหาวิทยาลัย งานผลิตเอกสารมีความสำคัญและจำเป็นมาก เพราะนอกจากจะผลิตเอกสารที่ใช้ในการติดต่อราชการแล้ว เอกสารทางวิชาการ งานวิจัย การประชุม สัมมนา ตำรา ผลงานทางวิชาการต่างๆ จะต้องเผยแพร่ให้แก่นักศึกษา และหน่วยผลิตเอกสารจะต้องให้การบริการในการผลิต การทำสำเนา เอกสาร ปฐุ โรเนียว เข้าเล่ม ฯลฯ ผู้ปฏิบัติงานในด้านนี้จะต้องเป็นผู้มี

ความรู้ ความสามารถในภาษาดี สามารถจัดพิมพ์งานได้อย่างถูกต้องตามรูปแบบราชการ สามารถจัดรูปแบบให้สวยงาม น่าอ่าน สามารถใช้เครื่องมือปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ การใช้เครื่องป้อน เครื่องโรเนียว เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ

### 3.1.4 หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ

อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม เป็นองค์ประกอบหน้าที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในด้านสุขภาพ ร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสมองของบุคลากรในหน่วยงาน หน่วยงานควรจัดบริเวณสถานที่ให้สะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างเพียงพอต่อการใช้งาน มีบริเวณร่มรื่น สวยงาม น่าอยู่ และจัดสถานที่ให้สามารถใช้งานร่วมกันได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการเรียนการสอน และการปฏิบัติงาน

ในด้านการติดต่อสื่อสารด้วยตนเอง การขนย้ายก็เป็นสิ่งจำเป็นที่จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น การไปประชุม สัมมนาออกสถานที่ การจัดส่งเอกสารประกอบการเรียนการสอน และการขนข้อสอบ เอกสาร วัสดุ อุปกรณ์การสอบ เป็นต้น

แคมป์เบล และคนอื่นๆ มีความเชื่อว่าสภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ภายในสถานศึกษาเป็นสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลสำคัญต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอนทั้งปวง (Campbell and others. 1971 : 23)

สรุป หน้าที่สำนักงานเลขานุการเกี่ยวกับงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ มีดังนี้

(1) ควบคุมดูแล รักษาความสะอาด ความสวยงามในสถานที่ที่รับผิดชอบ จัดให้บริการการใช้ห้องประชุม ห้องเรียน ดูแลสถานที่ทั้งภายในหน่วยงาน และบริเวณรอบ ๆ อาคาร เช่น บริเวณสวน โรงจอดรถ เป็นต้น

(2) ดูแลความปลอดภัย ซ่อมแซม อาคารสถานที่ รวมทั้งครุภัณฑ์ ที่ติดกับตัวอาคารและสถานที่ เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ลิฟต์ เป็นต้น

(3) ให้บริการการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล รวมทั้งการดูแลรักษา ซ่อมแซมรถยนต์ส่วนบุคคล

## 3.2 งานคลังและพัสดุ

งานคลังและพัสดุ ได้แบ่งหน่วยงานย่อยออกเป็น 2 หน่วยงานคือ หน่วยการเงินและบัญชี และหน่วยพัสดุ

### 3.2.1 หน่วยการเงินและบัญชี

สายงานนี้ครอบคลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานทางการเงินและบัญชี ซึ่งมีลักษณะที่ปฏิบัติเกี่ยวกับเงิน การงบประมาณ และการบัญชีทั่วไปของส่วนราชการ เช่น การเก็บรักษา เบิกจ่ายเงิน และสิ่งแทนตัวเงิน การจัดทำงบประมาณ การจัดทำรายงานแสดงฐานะทางการเงิน การทำบัญชีเงินสด เงินฝากธนาคาร และบัญชีแยกประเภท เป็นต้น (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2520 : 15)

หน่วยการเงินและบัญชี สำนักงานเลขาธิการคณะเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเงิน เบิกจ่ายทำบัญชีรายงานการเงิน บริหารเงินรายได้ เงินงบประมาณ ให้ถูกต้องตามคำสั่ง ระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับต่าง ๆ รวมทั้งการบริการในการให้ความสะดวก รวดเร็ว คล่องตัว ในการเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน

ประเภทของเงินที่นำมาใช้จ่ายในคณะ สถาบัน สำนัก แบ่งเป็น

1. เงินงบประมาณ ได้แก่ เงินจากงบประมาณการจ่ายประจำปี ที่รัฐบาลจัดสรรให้แก่หน่วยงาน
2. เงินนอกงบประมาณ ตามระเบียบมหาวิทยาลัยรามคำแหง ว่าด้วยการเงิน พ.ศ.2537

กำหนดไว้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2537 ก : 1-2)

(1) เงินค่าธรรมเนียมการศึกษา ค่าลงทะเบียน ค่าลงทะเบียนสอบซ่อม และค่าบำรุง การศึกษา ที่มหาวิทยาลัยเรียกเก็บ

(2) เงิน เงินทุน เงินอุดหนุน หรือทรัพย์สินที่มีผู้ให้แก่มหาวิทยาลัย ภายใต้บังคับแห่ง เงื่อนไข ข้อบังคับ หรือวัตถุประสงค์ของผู้ให้

(3) ค่าตอบแทน ค่าบริการ เงิน ทรัพย์สินหรือเบี้ยปรับที่ได้รับตามอำนาจและหน้าที่ หรือสัญญาที่ดำเนินการจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย

(4) เงินรับฝากที่มหาวิทยาลัยรับฝากไว้ โดยมีเงื่อนไขจ่ายคืนตามคำขอของผู้ฝาก และ รวมทั้งเงินประกันและเงินมัดจำ

(5) เงินสวัสดิการที่มีผู้ให้เพื่อใช้จ่ายเป็นด้านสวัสดิการ ข้าราชการ ลูกจ้าง เงินส่วนแบ่ง รายได้จากการเขียนตำราของอาจารย์ที่มอบให้มหาวิทยาลัยจัดพิมพ์ หรือรายได้จากการจำหน่ายตำรา อุปกรณ์การศึกษาที่ได้กันส่วนหนึ่งเป็นสวัสดิการหรือเงินที่มีลักษณะอย่างเดียวกับเงินสวัสดิการ ตาม ระเบียบมหาวิทยาลัยรามคำแหง

(6) เงินผลประโยชน์ที่ได้มาจากการใช้ทรัพย์สินหรือจัดหาประโยชน์ รวมทั้งได้แก่ เงินที่ ได้จากร้านค้าในมหาวิทยาลัยทุกประเภท

(7) เงินทุนคณะ ได้แก่ เงินรายได้ที่สำนักงานอธิการบดี คณะ สำนัก สถาบัน บัณฑิต วิทยาลัย หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นในมหาวิทยาลัยได้มา ตามระเบียบของมหาวิทยาลัย รามคำแหงว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการ ระเบียบ คณะ สำนัก สถาบัน หรือบัณฑิตวิทยาลัย ที่กำหนดไว้เป็นเงินทุนคณะ และรวมถึงเงินรายได้อื่นซึ่งมีผู้บริจาคให้แก่หน่วยงานดังกล่าวเป็นเงิน ทุนคณะ

(8) เงินทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์อย่างอื่นที่ได้มาโดยประการอื่น

### 3.2.2 หน่วยพัสดุ

งานพัสดุ มีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดหา จัดซื้อ การเบิกจ่าย การเก็บรักษา การซ่อมแซม และบำรุงรักษา การจำหน่าย พัสดุที่ชำรุด การทำทะเบียน พัสดุ การทำสัญญา

การต่ออายุสัญญา การเปลี่ยนแปลงสัญญาซื้อ หรือสัญญาจ้าง เป็นต้น (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2520 : 16)

คำว่า “พัสดุ” หมายถึง วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ที่กำหนดไว้ในหนังสือจำแนกประเภทรายจ่ายตามงบประมาณของสำนักงบประมาณ หรือการจำแนกประเภทรายจ่ายตามสัญญาเงินกู้จากต่างประเทศ และได้ให้คำนิยามของการพัสดุว่า เป็นการจัดทำเอง การซื้อ การจ้าง การจ้างที่ปรึกษา การจ้างออกแบบ และควบคุมงาน การแลกเปลี่ยน การเช่า การควบคุม การจำหน่าย และการดำเนินการอื่น ๆ ที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 ข้อ 13 ถึง 161 (สำนักนายกรัฐมนตรี. 2535 : 2)

วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่เรียกรวมกันว่า พักตร์ จัดซื้อ จัดหาเพื่อใช้ในกิจการของหน่วยงาน ซึ่งสำนักงานเลขาธิการคณะเป็นผู้ควบคุม ดูแล รักษา ซ่อมแซม รวมทั้งการทำบัญชี แสดงรายการรับจ่าย และจำหน่าย เมื่อเสื่อมสภาพ ซึ่งพนัส หันนาคินทร์ (พนัส หันนาคินทร์. 2524 : 310) ได้สรุปงานพัสดุไว้ว่า โดยทั่วไป วัสดุ หมายถึง สิ่งที่เสื่อมสภาพไปทันทีเนื่องจากการใช้ ทั้งวัสดุ และครุภัณฑ์จะต้องมีการควบคุมการใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

### 3.3 งานบริการการศึกษา

งานบริการการศึกษา ได้แบ่งหน่วยงานย่อยออกเป็น 3 หน่วยงานคือ งานทะเบียนและประเมินผลการศึกษา งานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ งานกิจการนักศึกษา เฉพาะคณะมนุษยศาสตร์ มีหน่วยโสตทัศนศึกษา (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2534 : 29)

สายงานนี้ครอบคลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานทางวิชาการศึกษา ซึ่งมีลักษณะที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการวิเคราะห์วิจัยและพัฒนาหลักสูตร ตำราเรียนทุกระดับที่อยู่ในความควบคุมของมหาวิทยาลัย ปรับปรุงมาตรฐานของสถานศึกษา การแนะแนวการศึกษาและอาชีพ การจัดและควบคุมพิพิธภัณฑ์ การศึกษา การบริการและส่งเสริมการศึกษา การใช้เทคโนโลยีทางการศึกษา การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลสถิติทางการศึกษา การวางแผนการศึกษา การวิจัยทางการศึกษา การส่งเสริมและเผยแพร่การศึกษา เป็นต้น (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2520 : 17)

#### 3.3.1 หน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา

ในส่วนของงานทะเบียนและประเมินผลการศึกษา ได้ดำเนินการในส่วนสำคัญ 3 ส่วนดังนี้

(1) หมวดทะเบียน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำทะเบียนประวัติ ผลการสอบ ทำเรื่องเสนอสภามหาวิทยาลัย ให้บริการในลักษณะประชาสัมพันธ์กับนักศึกษา รับ-จ่าย คำร้องและหนังสือรับรองร่างโต้ตอบหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดเก็บผลสอบและค้นหาเอกสาร ปิดประกาศ ส่งผลสอบและเอกสารการบอกเลิกและ/หรือสับเปลี่ยนกระบวนวิชา การขอสอบซ้ำซ้อน การเทียบโอนหน่วยกิตของนักศึกษาปริญญาที่สอง แดปปีสมัครใหม่ อนุปริญญา และปริญญาตรีต่างสถาบัน นักศึกษาที่เคยศึกษาระดับปริญญาตรีต่างสถาบัน ดำเนินการจัดเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร

การเทียบโอนหน่วยกิตสำหรับแจกจ่ายให้นักศึกษาในคราวรับสมัครนักศึกษาใหม่และประสานงานหน่วยงานอื่น

(2) หมวดตรวจสอบผลการศึกษา ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจสอบผลการเรียน ขอ Transcript เก็บผลสอบรายบุคคล ให้บริการตรวจสอบผลการเรียนจากเครื่องคอมพิวเตอร์ จัดเก็บใบเทียบโอน ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานและนักศึกษา และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

(3) หมวดหนังสือสำคัญ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกเลขที่หนังสือสำคัญต่าง ๆ พิมพ์ใบรับรอง หนังสือภายในภายนอก พิมพ์เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการการศึกษา เก็บรวบรวมเรื่องขอจบ ค้นหาผลสอบแต่ละกระบวนวิชา ฯลฯ

### 3.3.2 หน่วยส่งเสริมพัฒนาทางวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการเปิดสอนกระบวนวิชาต่าง ๆ ของทุกภาคการศึกษา ติดต่อประสานงานกับคณาจารย์และสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล เกี่ยวกับการขอเปิดกระบวนวิชาเพิ่ม การขอถอนกระบวนวิชา ขอเปลี่ยนวัน เวลา และสถานที่สอน แจ่งจำนวนข้อสอบ รายชื่อกระบวนวิชา และผู้ควบคุมการตรวจด้วยเครื่อง computer ดำเนินการและประสานงานกับทบวงมหาวิทยาลัย เกี่ยวกับการแก้ไขเปลี่ยนแปลงหลักสูตร การเปิดหลักสูตรวิชาใหม่ ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับโครงการวิจัยของคณะ ให้บริการเกี่ยวกับห้องสมุดและศูนย์วิจัยของคณะ ประสานงานและดำเนินการในโครงการฝึกอบรม ประชุมสัมมนาทางวิชาการของคณะ เผยแพร่ผลการวิจัย และเอกสารวิชาการ อื่นๆ ของคณาจารย์ รวบรวมข้อมูลและสถิติต่างๆ ของงานและปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### 3.3.3 หน่วยกิจการนักศึกษา

ปฏิบัติหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำในเรื่องการประกอบอาชีพ การศึกษาต่อทุนการศึกษา ติดต่อประสานงานกับชมรมศิษย์เก่าในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ จัดทำทำเนียบศิษย์เก่า ให้คำปรึกษา แนะนำกับชมรมวิชาการของนักศึกษา ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกงาน ดูงานนอกสถานที่ ดำเนินการในเรื่องการปฐมนิเทศ ปัจฉิมนิเทศ ติดต่อประสานงานกับกรมการบัณฑิต ประสานงานการฝึกซ้อมรับพระราชทานปริญญาบัตร ให้บริการตอบปัญหาให้นักศึกษา จัดนิทรรศการเกี่ยวกับกิจการนักศึกษาในด้านต่าง ๆ รวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งงาน อาชีพ การศึกษาต่อ และแหล่งทุนการศึกษา ดำเนินการในโครงการศูนย์แนะแนวอาชีพและปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### 3.4 งานนโยบายและแผน

สายงานนี้ครอบคลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายและแผน ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ประสานแผน ประมวลผลแผน พิจารณาเสนอแนะ เพื่อประกอบการกำหนดนโยบาย จัดทำแผน หรือโครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และโครงการต่าง ๆ ซึ่งเป็นแผนงานของส่วนราชการทั้งหมด และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2520 : 18)

นักวิชาการด้านการบริหารได้ให้ความหมายของการวางแผนไว้โดยมีเนื้อหาสาระไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ

เดล (Dale. 1968 : 45) ได้ให้ความหมายว่า เป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ที่จะทำกิจการงานไว้ล่วงหน้า โดยกำหนดวิธีและแนวปฏิบัติเพื่อบรรลุถึงความสำเร็จตามความมุ่งหมาย

คูนท์ และโอดอนเนล (Koontz and O'Donnell. 1972 : 113) ให้ความหมายว่าการวางแผนคือการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร ทำไม ทำเมื่อไร และใครเป็นคนทำ

สมคิด บางโม (2538 : 82) และ ถวิล เกื้อกุลวงศ์ (2530 : 37) ให้ความเห็นสอดคล้องกันว่าการวางแผนคือการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์สำหรับองค์การ โดยมีแนวทางปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่จะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ

#### ความสำคัญของแผนงาน

แผนงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากวัตถุประสงค์และนโยบาย แผนจึงเป็นที่รวมของการปฏิบัติงานทั้งปวงขององค์การ ดังนั้นแผนงานที่ดีจึงช่วยอำนวยความสะดวกแก่การบริหารงานขององค์การเป็นอันมาก เช่น (รัชณี ยุตรินทร์. 2534 : 27-28)

1. ช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปโดยประสานสอดคล้องกัน
2. การปฏิบัติงานตามระบบย่อยก่อให้เกิดการประหยัดทั้งกำลังเงิน กำลังคน และเวลา
3. แผนงานที่ดีจะช่วยให้งานดำเนินไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
4. ช่วยให้การตรวจสอบและควบคุมงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
5. แผนงานที่ดีจะช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ที่งานของผู้บังคับบัญชาให้น้อยลง โดยเฉพาะการใช้เทคนิคการมอบอำนาจหน้าที่ที่จะได้ผลดีมาก
6. แผนงานที่ดีจะสามารถ कमกำลังคน และทรัพยากรต่างๆ ขององค์การมาใช้ได้อย่างได้ผลโดยทั่วถึง

7. ช่วยให้การขยายงานและการปรับปรุงองค์การดำเนินไปได้โดยสะดวก

#### ลักษณะของแผนที่ดี

ลักษณะของแผนที่ดีซึ่งเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปนั้นควรมีลักษณะดังนี้ (สมคิด บางโม.

2538 : 83)

1. ความยืดหยุ่น แผนที่ดีควรมีความยืดหยุ่นหรือคล่องตัวในการปรับวัตถุประสงค์หรือกลยุทธ์ให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมและโอกาสใหม่ๆ ได้
2. ความครอบคลุมควรครอบคลุมไปถึงหน้าที่ในระดับต่างๆ ทั่วทั้งองค์การเพื่อเป้าหมายเดียวกัน
3. คุ่มค่าใช้จ่าย ค่าใช้จ่ายในการจัดทำแผนหรือการนำแผนไปใช้ควรประหยัดและคุ้มค่า

4. ความชัดเจน แผนที่จัดทำขึ้นต้องชัดเจนว่าใครทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด อยู่ในความรับผิดชอบของใคร
  5. ระยะเวลาของแผน จะต้องกำหนดให้แน่นอนว่าเริ่มต้นและสิ้นสุดเมื่อใด
  6. ความเป็นพิธีการ การจัดทำแผนต้องผ่านขั้นตอนต่างๆ ตามลำดับ ตั้งแต่เตรียมการวิเคราะห์ข้อมูลทำแผน นำแผนไปปฏิบัติ และประเมินผล ทั้งนี้แผนจะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจขององค์กรก่อน
  7. ความปกปิด ในด้านธุรกิจจะต้องให้รู้เฉพาะผู้เกี่ยวข้องเท่านั้น แต่ด้านรัฐกิจแล้ว แผนควรเปิดเผยทั่วไป
  8. ความมีเหตุผล แผนควรกำหนดขึ้นอย่างมีเหตุมีผล สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง มีแนวทางที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้
  9. ความสอดคล้อง แผนที่ดีควรอยู่ในกรอบหรือสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรที่กำหนดไว้
  10. การเห็นที่อนาคต ควรกำหนดระยะเวลาของแผนเป็น 3-5 ปี ซึ่งถือว่าเป็นระยะเวลาที่ดีที่สุดที่มนุษย์สามารถคาดคะเนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
  11. ความต่อเนื่อง มีความต่อเนื่องกับแผนอื่นๆ และต่อเนื่องในกระบวนการจัดการด้วย รวมทั้งมีการประเมินแผนที่ปฏิบัติไปแล้วและนำผลประเมินมาปรับปรุงใหม่
- งานนโยบายและแผน ได้แบ่งหน่วยภายในออกเป็น 3 หน่วยคือ
- 3.4.1 หน่วยวิเคราะห์แผนและงบประมาณ มีหน้าที่รับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการวางแผน รวมทั้งจัดแผนงาน โครงการทั้งในส่วนที่เป็นแผนงานประจำปี แผนการพัฒนาการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับต่าง ๆ จัดทำแผนระยะยาวของคณะ จัดทำ ติดตาม และประเมินผลการใช้จ่ายเงินในช่วงเวลาต่าง ๆ ภายในคณะ ทั้งในส่วนที่เป็นเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย และเงินงบประมาณแผ่นดิน ติดตามการประเมินผลการทำงาน วิเคราะห์และจัดระบบของงานต่าง ๆ ในคณะให้สอดคล้องกับแผน จัดทำแผน โครงการ เพื่อพัฒนาระบบงานอาคารสถานที่และระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรที่มีอย่างมีประสิทธิภาพและปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย
  - 3.4.2 หน่วยวิจัยสถาบันและสารสนเทศ มีหน้าที่ในการจำแนกประเภทของข้อมูลตามลักษณะของข้อมูล รวมทั้งศึกษาและแก้ปัญหาต่าง ๆ ในลักษณะของการวิจัยสถาบันซึ่งอาจจะใช้ระเบียบวิธีวิจัย หรือวิธีการประมวลผลอย่างอื่น รวมทั้งสามารถคาดเหตุการณ์ พยากรณ์ เพื่อการขยายงานพัฒนาในด้านอื่น ๆ โดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำข้อมูลดิบมาจัดรูปใหม่ที่จะสามารถใช้ได้ในทันที นอกจากนี้ยังมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรวบรวมจัดทำรายงานประจำปีของคณะ และจัดทำรายงานต่าง ๆ ตามฝ่ายบริหารมอบหมายและปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

3.4.3 หน่วยวิเทศสัมพันธ์ มีหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน เช่น ประสานงานกับกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี กองแผนงาน ทบวงมหาวิทยาลัย รวมทั้งสถาบันหรือองค์กรอื่น ๆ เพื่อร่วมมือในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานธุรการของสำนักงานเลขานุการคณะมหาวิทยาลัยรามคำแหง เรื่องความคิดเห็นของอาจารย์ ข้าราชการ และนักศึกษา ที่มีต่อการมาใช้บริการด้านงานธุรการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ของกัลยา กฤษสมักร (2533 : บทคัดย่อ) พบว่า

1. ความคิดเห็นของอาจารย์ ข้าราชการ และนักศึกษาที่มีต่อการมาใช้บริการด้านงานธุรการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มข้าราชการมีความคิดที่ดีต่อการมาใช้บริการงานธุรการมากกว่ากลุ่มนักศึกษา

2. ด้านงานสารบรรณและผลิตเอกสาร อาจารย์เห็นด้วยกับบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการติดต่องานของคณะ/สำนักดี แต่ไม่เห็นด้วยที่งานล่าช้าเพราะเจ้าหน้าที่แผนกสารบรรณมีน้อย และนักศึกษาเห็นด้วยที่เจ้าหน้าที่งานสารบรรณบางคนไม่เสนอเรื่องให้ผู้บริหารสั่งการทันที

3. ด้านงานทะเบียนและประเมินผล นักศึกษาไม่เกิดความรู้สึกประทับใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพราะเจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ ขาดความรับผิดชอบและไม่ตรงต่อเวลา

4. ด้านงานอาคารสถานที่ ยานพาหนะ และงานประชาสัมพันธ์ ทั้งอาจารย์ ข้าราชการ และนักศึกษามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

5. สำหรับปัญหาส่วนใหญ่โดยสรุปของการมาใช้บริการงานธุรการทั้ง 4 ด้าน จะชี้ประเด็นไปที่เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องไม่ให้ความร่วมมือ ไม่อำนวยความสะดวก ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ขาดความรับผิดชอบต่อหน้าที่ งานล่าช้า เป็นต้น

#### 4. การบริหารงานสำนักงาน

การบริหารเป็นสิ่งที่มีความคู่กับองค์กรเสมอ ในสังคมปัจจุบันที่เป็นสังคมขององค์กรประเภทต่าง ๆ การบริหารจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งยวด และมีอยู่ทั่วไปทุกประเภทขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรด้านรัฐบาล องค์กรทางด้านการศึกษา โรงพยาบาลหรืออื่น ๆ ก็ตาม ต่างก็เป็นการทำงานในลักษณะกลุ่มที่จำเป็นจะต้องมีการบริหารในองค์กรเหล่านี้ต่างก็จะมีแบ่งงานกันทำตามความถนัดให้สมาชิกฝ่ายต่าง ๆ ไปทำและเพื่อให้ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมกันทำงานเพื่อผลสำเร็จขององค์กร องค์กรจึงจำเป็นต้องมีผู้บริหารเข้ามา บริหารงานเพื่อให้กลุ่มสามารถทำงานจนสำเร็จผลตามวัตถุประสงค์ที่เป็นส่วนรวมของกลุ่มได้ ดังที่ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539 : 1) ได้ให้ความหมายว่าการบริหารและการจัดการ หมายถึง กิจกรรมในการบริหารทรัพยากรและกิจการงานอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

องค์กรต่าง ๆ จะดำเนินการไปได้ต้องอาศัยบุคลากรร่วมกันดำเนินงาน ซึ่งการดำเนินงานในองค์กรโดยทั่ว ๆ ไปอาจจัดแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือลักษณะของงานที่เป็นงานปฏิบัติ และลักษณะที่เป็นงานบริหาร ซึ่งลักษณะของงานบริหารนั้นโดยทั่วไปจะแบ่งออกเป็น 3 ระดับคือ ระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง ในลักษณะของงานปฏิบัติ ซึ่งเป็นงานในระดับล่างขององค์กรหรือสำนักงาน ผู้ปฏิบัติจะรับผิดชอบเพียงพฤติกรรมและการกระทำของตนเอง ซึ่งยอมรับที่ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตน (พิมลจรรย์ นามวัฒน์. 2537 : 9-10)

#### 4.1 ลักษณะงานของสำนักงาน

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอ่วม (2527 : 103) และจินตนา บุญบงการ. (ม.ป.ป. : 1) ได้ให้ความหมายของสำนักงานว่า คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุมการทำงานของหน่วยงาน และเป็นสถานที่มีการจัดทำเอกสารและปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการควบคุมงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ศิริวรรณ ลัญชานนท์ และเจริญ โชไชย (2529 : 2) ได้ให้ความหมายสอดคล้องกันว่า สำนักงาน ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ งานสำนักงานจึงได้แก่งานที่เกี่ยวกับหนังสือ งานจัดเก็บเอกสาร การทำรายงาน จดหมาย งานบัญชี งานงบประมาณ การทำตารางงานและแผนงาน การกำหนดมาตรฐาน การควบคุมการใช้เครื่องจักร เครื่องมือ และวัสดุต่างๆ

งานสำนักงานเป็นงานส่วนหนึ่งในกิจการ ซึ่งมีจุดประสงค์ เป้าหมาย ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน โดยทั่วไป เช่น เวลาทำงาน วิธีการรายงานผลงาน การพิจารณาให้บำเหน็จรางวัล ความดีความชอบ และการลงโทษ กำหนดไว้แน่นอน แต่งานสำนักงานก็มีลักษณะงานเป็นพิเศษไม่เหมือนกับงานในหน่วยอื่น ๆ คือ (จินตนา บุญบงการ. ม.ป.ป. : 6-8)

1. เป็นหน่วยงานที่อำนวยความสะดวกที่สำคัญคือ ให้ความสะดวกในการตัดสินใจ เพราะมีข้อมูล หลักฐานอ้างอิงพร้อมมูลที่จะทำการตัดสินใจได้
2. เป็นงานให้บริการ ทำให้แผนกอื่น ๆ ทำงานในหน้าที่ของเขาได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
3. ความมกน้อยของงานสำนักงาน ไม่อาจกำหนดได้ เพราะงานสำนักงานจะต้องติดต่อกับบุคคลภายนอกสำนักงาน จึงกำหนดโดยปัจจัยภายนอก
4. เป็นงานที่ช่วยทำกำไรให้กิจการทางอ้อม งานสำนักงานอาจไม่เห็นชัด ๆ ถึงการทำกำไรให้หน่วยงาน แต่การให้บริการงานที่มีหน้าที่โดยตรงในการทำกำไร ก็จะช่วยทำกำไรให้กิจการได้ง่ายขึ้น
5. งานส่วนใหญ่ในสำนักงาน นอกจากจะเป็นการผลิตเอกสาร การคิดคำนวณ การหาข้อมูลอื่น ๆ แล้วยังต้องมีการตรวจสอบ การเก็บเอกสาร การติดต่อกัน ฯลฯ

6. การกระจายงาน งานสำนักงานไม่ได้รวมกันเพียงที่เดียว บางส่วนก็แทรกอยู่ในทุก ๆ แผนของกิจการ คือจะต้องมีผู้เก็บรักษาเอกสาร ผู้รับโทรศัพท์ ผู้คิดคำนวณ ฯลฯ

7. บุคคลที่ทำงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน มักจะเป็นผู้หญิงเป็นส่วนมาก

#### 4.2 การบริหารงานสำนักงาน

การบริหารงานสำนักงาน ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

เดนเยอร์ (Denyer. 1974 : 2) ได้ให้ความหมายว่าเป็นการจัดองค์การสำนักงาน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายโดยการใช้อนุภาครที่ที่ดีที่สุด เครื่องจักรและอุปกรณ์ที่เหมาะสม วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด รวมทั้งการจัดหาสิ่งแวดลอมที่เหมาะสม ส่วนเทอร์รี่ (Terry. 1975 : 13-14) ได้ให้ความหมายในลักษณะของการบริหารไว้ว่า เป็นการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยต่างๆ ได้แก่ คน อุปกรณ์ และเครื่องจักร วัสดุ สิ่งของ ทุน ตลาด และระบบการจัดการอันประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การปฏิบัติการและการควบคุม ซึ่งลูซี่ สิทธิสมบุรณ์ และสมาน รังสิโยกฤษญ์ (2532 : 2) ก็ได้ให้ความหมายเช่นเดียวกันคือเป็นการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ อันได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการปฏิบัติงานเป็นอุปกรณ์ในการดำเนินงาน หรืออีกประการหนึ่ง การบริหารคือ การทำให้สำเร็จโดยอาศัยบุคคลอื่น ๆ

จากความหมายข้างต้นจะเห็นได้ว่า การบริหารงานเป็นกระบวนการตามทฤษฎีพอสคอร์ป (POSDCORB) ของกูลิค และเออวิก (Gulick and Urwick) ซึ่งมีขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการดังนี้ (ลูซี่ สิทธิสมบุรณ์ และสมาน รังสิโยกฤษญ์. 2532 : 3-5)

1. การวางแผนงาน (Planning) ต้องคำนึงถึงนโยบายและให้สอดคล้องกับนโยบายเพื่อกำหนดแนวปฏิบัติการดำเนินงาน
2. การจัดรูปร่างงาน (Organization) ควรคำนึงถึงวิธีการปฏิบัติงานด้วย เพื่อให้ทางปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกัน
3. การบริหารงานบุคคล (Staffing) หมายความว่ารวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในการจัดการเกี่ยวกับตัวบุคคล ตั้งแต่การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง การฝึกอบรม ค่าตอบแทน การลงโทษ ตลอดจนการให้พ้นจากงานและบำเหน็จบำนาญ
4. การอำนวยการ (Directing) หมายถึงการวินิจฉัยสั่งการ การมอบอำนาจหน้าที่ ตลอดจนคิดปในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ มนุษย์สัมพันธ์ และการจูงใจ เป็นต้น
5. การประสานงาน (Co-ordinating) เป็นภาวะที่ต้องทำในทุกระดับงานเพราะเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ สิ่งที่จะช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดี คือการติดต่อสื่อสาร (Communication) ที่ดี

6. การรายงานผล (Reporting) หมายถึงการรายงานผลการปฏิบัติงาน รวมตลอดถึงการประชาสัมพันธ์ (Public Relation) ที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนทราบด้วย ซึ่งการรายงานนี้มีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสารอยู่มากเช่นกัน

7. การงบประมาณ (Budgeting) หมายถึงการงบประมาณ โดยศึกษาให้ทราบถึงระบบและกรรมวิธีในการบริหารเกี่ยวกับงบประมาณและการเงิน ตลอดจนการใช้วิธีการงบประมาณเป็นแผนงาน เป็นเครื่องมือในการควบคุมงานด้วย

สรุปจากความหมายข้างต้น จะเห็นได้ว่าความหมายแรกเป็นศิลปะในการชักจูงบุคลากร เพื่อใช้วิธีการให้บรรลุวัตถุประสงค์อีกด้านหนึ่ง เป็นการมองในแง่การบริหารสำนักงาน โดยอาศัยกระบวนการในการบริหาร เริ่มตั้งแต่การวางแผน การจัดรูปร่าง การบริหารงานบุคคล การอำนวยความสะดวก การประสานงาน และการควบคุมงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ คน เงิน วัสดุ สิ่งของ และวิธีปฏิบัติงานที่เหมาะสม

#### 4.2.1 วัตถุประสงค์ของการบริหารงานสำนักงาน

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2527 : 103) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการบริหารงานสำนักงานไว้ 4 ประการคือ

1. เป็นการให้บริการที่รวดเร็วเชื่อถือได้
2. เป็นการลดค่าใช้จ่ายของสำนักงาน
3. ทำให้คุณภาพของสำนักงานและปริมาณงานดีขึ้น
4. ประหยัดเวลาแรงงานและกำลังคน

ส่วนควิเบิ้ล (Quibble. 1977 : 1) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการบริหารงานสำนักงานในบางลักษณะที่สอดคล้องกับ กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม ดังนี้

1. ประสานกิจกรรมอันเป็นงานสำนักงาน ซึ่งปฏิบัติอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ
2. รักษามาตรฐานด้วยปริมาณและคุณภาพ
3. จัดระบบและวิธีปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ
4. จัดสภาพแวดล้อมการทำงานทั้งด้านปัจจัยทางวัตถุและทางจิตใจ
5. จัดให้มีการควบคุมพนักงานสำนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ
6. จัดให้มีข้อมูลที่จำเป็นอย่างครบถ้วนทันที่ตามต้องการ
7. กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน สำนักงาน และจัดสายการติดต่อสื่อสารให้

เหมาะสม

8. กำหนดตารางเวลาการทำงาน เพื่อให้สำเร็จตามเวลา
9. กำหนดวิธีปฏิบัติงานเพื่อเลือกบุคคลที่เหมาะสมกับงาน
10. ช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูง

11. ให้มีการใช้เครื่องจักร เครื่องมือ อย่างถูกวิธี และเหมาะสม
12. เก็บรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

#### 4.2.2 ลักษณะของการบริหารงานสำนักงาน

พรรณี ประเสริฐวงศ์ และกาญจนาท เรืองรจิตปกรณ (2522 : 2-3) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริหารงานสำนักงาน สรุปได้ดังนี้

1. เป็นงานประเภทให้บริการแก่หน่วยงานต่าง ๆ และถือว่างานบริการเป็นวัตถุประสงค์หลักของการบริหารสำนักงาน งานสำคัญรองลงมาคือ การพิจารณาค่าใช้จ่ายในสำนักงาน และประโยชน์ใช้สอย คุณภาพ ปริมาณงานของงานสำนักงาน
2. ขนาดของงานบริการ ขึ้นกับปัจจัยภายนอกองค์การซึ่งไม่อาจควบคุมได้ เช่น จำนวนจดหมายติดต่อกับงาน
3. งานสำนักงานไม่อาจคำนวณหากำไรได้โดยตรง เพราะเป็นงานให้บริการแก่หน่วยงานหลัก เช่น งานฝ่ายการเงิน เป็นต้น
4. งานสำนักงานเป็นงานส่วนใหญ่ของงานทั้งหมดในองค์การ เช่น ในส่วนราชการ ซึ่งบัญญัติรายละเอียดสัมพันธ์ (2521 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิเคราะห์งานบริหารสำนักงานเลขานุการของสถาบันครุศึกษา พบว่างานหลักในสำนักงานเลขานุการของสถาบันครุศึกษาประมวลได้เป็นเรื่องการเงิน การวางแผน/บุคลากร ทะเบียนสถิติ นักศึกษา สารบรรณ ประชาสัมพันธ์ และงานสอน งานในสำนักงานเลขานุการที่มีการปฏิบัติงานสูงสุด ได้แก่ งานประเภทสารบรรณ งานที่ปฏิบัติรองลงมาคืองานการเงิน

สำหรับมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้กำหนดให้มีสำนักงานเลขานุการคณะไว้ในหน่วยงานระดับคณะ เพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับงานบริหารในด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการนักศึกษา งานนโยบายและแผน อันเป็นหน่วยงานที่ช่วยเอื้ออำนวยให้ความสะดวกและให้บริการแก่บุคลากรในหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกคณะ

#### 4.3 หน้าที่การบริหารสำนักงาน

นิวเนอร์ (วีรนาถ มานะกิจ และพรรณี ประเสริฐวงศ์. 2522 : 365-366; อ้างอิงมาจาก Newner. 1959 : 4) กล่าวว่าหน้าที่ในการบริหารงานสำนักงานแตกต่างกันไป แล้วแต่ลักษณะและขนาดขององค์การ แต่อย่างไรก็ตาม หน้าที่ขั้นพื้นฐานคล้ายกัน สรุปหน้าที่มีดังนี้

1. รับผิดชอบในการจัดพื้นที่ของสำนักงาน
2. รับผิดชอบในการจัดซื้อ และการใช้เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน
3. ควบคุมการจัดซื้อ จัดทำ และการใช้แบบฟอร์ม และวัสดุอื่น ๆ
4. รับผิดชอบงานสารบรรณขององค์การ

5. รับผิดชอบในระบบการควบคุมและการจัดเก็บเอกสาร
6. มีหน้าที่ในการรับและส่งหนังสือเข้าออก
7. ควบคุมระบบไฟ และระบบติดต่อสื่อสาร
8. รับผิดชอบในด้านการควบคุมเวลาทำงาน การลา การหยุดของพนักงาน
9. ฝึกอบรม และพัฒนาผู้ควบคุมงาน
10. วิเคราะห์วิธีปฏิบัติงาน
11. จัดทำคู่มือองค์การ งบประมาณ และรายงานต่าง ๆ
12. ลดต้นทุนของงานในสำนักงาน

การบริหารงานสำนักงานนี้ กำหนดให้เป็นหน้าที่ของผู้จัดการสำนักงานโดยตั้งขึ้นเป็นหน่วยงานหนึ่งเรียกว่า แผนกบริการกลาง หรือสำนักงานเลขานุการ ซึ่งจากการศึกษาของ สมบัติ เทศน้อย (2527 : บทคัดย่อ) ในเรื่อง ปัญหาการบริหารงานกองธุรการวิทยาเขตที่สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยศึกษาและเปรียบเทียบระดับปัญหาการบริหารงานธุรการ 5 ด้าน ได้แก่ งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานการเจ้าหน้าที่ งานพัสดุ และงานอาคารสถานที่ ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่าผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการทุกวิทยาเขตมีปัญหาในการบริหารงานธุรการ 5 ด้าน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มผู้รับบริการมีปัญหาสูงกว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

สำหรับสำนักงานเลขานุการในหน่วยงานระดับคณะ ในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ทำหน้าที่เป็นศูนย์ประสานงานบริการให้กับกิจกรรมอื่น ๆ เช่น งานการเรียนการสอน การวิจัย ดังนั้นผู้บริหารสำนักงาน จึงต้องเป็นผู้นำพนักงานในสำนักงาน ในการประสานงาน และให้บริการ งานจะดำเนินไปด้วยดีเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารเป็นสำคัญ

บทที่ 3  
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล และการจัดกระทำข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

1.1.1 ผู้บริหาร ได้แก่ คณบดี รองคณบดี และหัวหน้าภาควิชาทุกคณะที่ปฏิบัติงาน ในคณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ ในปีการศึกษา 2541 จำนวน 66 คน

1.1.2 อาจารย์ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเรียนการสอน การวิจัย การให้คำแนะนำปรึกษาแก่นักศึกษา ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ทะนุบำรุงส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง ในคณะทั้ง 7 คณะ ในปีการศึกษา 2541 จำนวน 637 คน

1.1.3 เจ้าหน้าที่ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งต่าง ๆ ในสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ ทั้ง 7 คณะในปีการศึกษา 2541 จำนวน 852 คน

รวมจำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น 1,555 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1.2.1 ผู้บริหาร ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 66 คน

1.2.2 อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ได้จากการสุ่มจากประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามหลักเกณฑ์ของเครจิจ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 607) ที่ระดับความมีนัยสำคัญที่ .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 573 คน จากนั้นจึงทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นโดยเทียบสัดส่วนจากประชากรแต่ละกลุ่ม ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม สถานภาพ และหน่วยงาน

หน่วยงาน	ผู้บริหาร		อาจารย์		เจ้าหน้าที่		รวม	
	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง
คณะนิติศาสตร์	10	10	77	29	164	51	251	90
คณะบริหารธุรกิจ	8	8	69	26	105	33	182	67
คณะมนุษยศาสตร์	10	10	137	52	86	27	233	89
คณะศึกษาศาสตร์	11	11	120	46	137	42	268	99
คณะวิทยาศาสตร์	10	10	128	49	175	54	313	113
คณะรัฐศาสตร์	5	5	47	18	92	29	144	52
คณะเศรษฐศาสตร์	12	12	59	22	93	29	164	63
รวม	66	66	637	242	852	265	1,555	573

## 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาสภาพการปฏิบัติงานสำนักงานเลขานุการคณะมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักเกณฑ์ หลักการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ จากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบ และขอบเขตเนื้อหาในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะในมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยศึกษาจากแบบสอบถามของภรณ์ วาจาสิทธิ์ (2529 : 122-129) และระพีพรรณ ชื่นสุนทร (2540 : 91-105)

2.2 สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ งานบริหาร และธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน โดยใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของไลเคิร์ต (Likert) โดยผู้วิจัยได้กำหนดค่าน้ำหนักคะแนนดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมาก
- คะแนน 3 หมายถึง การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพน้อย
- คะแนน 1 หมายถึง การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ เพื่อการแปลความหมายของคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.20-5.00 หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มีประสิทธิภาพมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.40-4.19 หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มีประสิทธิภาพมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.60-3.39 หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มีประสิทธิภาพปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.80-2.59 หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มีประสิทธิภาพน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.79 หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ลักษณะแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ งานบริหาร และธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน จำนวน 72 ข้อ และในตอนท้ายของแบบสอบถามแต่ละงาน มีแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2.3 นำแบบสอบถามเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และนำแบบสอบถามซึ่งได้รับการแก้ไขแล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความชัดเจนของภาษา ความครอบคลุมเนื้อหา เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity)

2.4 นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิมาแก้ไข และนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโทอีกครั้งหนึ่ง แล้วนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 45 คน เพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อนั้นกับคะแนนรวม (Item to Total Correlation) โดยพิจารณาเลือกข้อที่มีสหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2537 : 324)

2.5 ทาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) เป็นรายข้อ โดยใช้ร้อยละ 25 ของกลุ่มสูง และร้อยละ 25 ของกลุ่มต่ำ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อคำถาม โดยใช้ t-test และพิจารณาเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 1.725 ขึ้นไป ซึ่งถือว่ามีความอำนาจจำแนกอยู่ในเกณฑ์สูง ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.6 ทาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.985 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอคณะกรรมการควบคุมปริญญาบัตรตรวจสอบแล้วนำไปเก็บข้อมูล

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล และการจัดกระทำข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล และการจัดกระทำข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการโดย

3.1 ขอหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒถึง อธิการบดีและคณบดีคณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อขออนุญาตให้ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามถึงผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 573 ฉบับ ได้รับคืนและสมบูรณ์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 487 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 84.99 โดยผู้วิจัยทำการส่งและรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองตามเวลาที่กำหนดให้ ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคืนสมบูรณ์ จำแนกตามสถานภาพ และหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงาน	ผู้บริหาร		อาจารย์		เจ้าหน้าที่		รวม		ร้อยละ
	จำนวนที่ส่งไป	ได้รับคืน	จำนวนที่ส่งไป	ได้รับคืน	จำนวนที่ส่งไป	ได้รับคืน	จำนวนที่ส่งไป	ได้รับคืน	
คณะนิติศาสตร์	10	8	29	23	51	42	90	73	81.11
คณะบริหารธุรกิจ	8	7	26	22	33	27	67	56	83.58
คณะมนุษยศาสตร์	10	8	52	43	27	25	89	76	85.39
คณะศึกษาศาสตร์	11	8	46	38	42	34	99	80	80.80
คณะวิทยาศาสตร์	10	8	49	41	54	43	113	92	81.42
คณะรัฐศาสตร์	5	5	18	18	29	28	52	51	98.08
คณะเศรษฐศาสตร์	12	12	22	19	29	28	63	59	93.65
รวม	66	56	242	204	265	227	573	487	84.99

3.3 การจัดการทำข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และนำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และนำแบบสอบถามปลายเปิดมาตรวจจัดกลุ่มของคำตอบ และแจกแจงความถี่ตามจำนวนของคำตอบ และเสนอข้อมูลเชิงบรรยายเพื่อใช้ประโยชน์ในการอภิปรายผลการวิจัยต่อไป

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 ตามความมุ่งหมายข้อ 1 เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในงานทั้ง 4 ด้านคือ งานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน โดยรวม และเป็นรายด้าน โดยการวิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 ตามความมุ่งหมายข้อ 2 เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ของคณะต่าง ๆ ในด้านงานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน โดยรวมและเป็นรายด้านเปรียบเทียบกับเกณฑ์ โดยใช้ค่าที (t-test)

เกณฑ์ในการประเมิน

ถ้าค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ สูงกว่าค่า 3.00 ซึ่งเป็นค่ากลางของมาตรวัดความคิดเห็นของ ไลเคิร์ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถือว่าการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์

4.3 ตามความมุ่งหมาย ข้อ 3 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในด้านงานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน โดยรวมและเป็นรายด้าน โดยการวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe's Method)

4.4 รวบรวมข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด โดยการจัดกลุ่มและแจกแจงความถี่ของคำตอบ เพื่อนำผลไปวิเคราะห์ ในเชิงบรรยายประกอบการอภิปรายผลการวิจัยต่อไป

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

### 5.1 ค่าสถิติพื้นฐาน

5.1.1 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) (Ferguson. 1981 : 49)

5.1.2 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (Ferguson. 1981 : 68)

### 5.2 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

5.2.1 ค่าความเที่ยงตรงของข้อคำถาม (Validity) โดยใช้วิธีหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อนั้นกับคะแนนรวม (Item to Total Correlation) และพิจารณาเลือกข้อที่มีสหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป

5.2.2 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) (Cronbach. 1984 : 161)

5.2.3 ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) เป็นรายข้อ โดยใช้ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ และพิจารณาเลือกข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 1.725 ขึ้นไป (Ferguson. 1981 : 180)

### 5.3 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน

5.3.1 ทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกับเกณฑ์ ใช้ค่าที่ (t-test)

5.3.2 ทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ (Scheffé's Method) (Ferguson. 1981 : 190, 308)

## บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F - distribution
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายของการวิจัย ผู้วิจัยนำเสนอเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ด้านงานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน โดยรวมและเป็นรายด้าน โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 2 ประเมินความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในด้านงานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน โดยรวม และเป็นรายด้าน โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ โดยใช้ค่าที่ (t-test)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในด้านงานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน โดยรวม และเป็นรายด้าน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffé's Method)

ตอนที่ 4 ศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ในด้านงานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยวิธีการแจกแจงความถี่ และนำเสนอในเชิงบรรยาย

ตอนที่ 1 ศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย ในด้านงานบริหารและธุรการ ด้านงานคลังและพัสดุ ด้านงานบริการการศึกษา และด้านงานนโยบายและแผน จำแนกตามคณะ ดังแสดงในตาราง 3-37

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน

ด้าน	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 23)		เจ้าหน้าที่ (N = 42)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1	งานบริหารและธุรการ	2.86	0.38	2.99	0.46	3.10	0.34
2	งานคลังและพัสดุ	2.79	0.29	2.94	0.39	3.05	0.33
3	งานบริการการศึกษา	3.10	0.47	3.03	0.37	3.17	0.42
4	งานนโยบายและแผน	2.61	0.58	2.61	0.56	2.64	0.40
	รวม	2.85	0.38	2.90	0.38	3.00	0.24

จากตาราง 3 พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหาร และธุรการ ด้านงานคลังและพัสดุ ด้านงานบริการการศึกษา และด้านงานนโยบายและแผน โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง ดังนี้ ผู้บริหาร ( $\bar{X} = 2.85$ , S.D. = 0.38) อาจารย์ ( $\bar{X} = 2.90$ , S.D. = 0.38) เจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.00$ , S.D. = 0.24) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ว่ามีประสิทธิภาพในระดับปานกลางทุกด้าน

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะนิติศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 23)		เจ้าหน้าที่ (N = 42)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
	<b>ด้านงานบริหารและธุรการ</b>						
1	การให้บริการรับ-ส่งหนังสือ	3.38	0.52	3.30	0.64	3.45	0.55
2	การให้บริการค้นหาเอกสารหรือ ติดตามเรื่องที่ส่งออก	3.00	0.76	3.09	0.73	3.28	0.55
3	การแจ้งเรื่องและส่งเอกสารประกอบ การประชุมล่วงหน้าก่อนวันประชุม	3.00	0.93	3.26	0.54	3.24	0.53
4	การให้บริการจัดพิมพ์หนังสือ ราชการ	3.38	0.52	2.96	0.82	2.90	0.58
5	การให้บริการพิมพ์ข้อสอบ	3.88	0.64	3.74	0.92	3.24	0.79
6	การให้บริการพิมพ์ตำรา เอกสาร ประกอบการสอน งานวิจัย	3.00	0.53	2.61	0.72	2.93	0.75
7	การให้บริการถ่ายเอกสารและ อัดสำเนาเอกสาร	2.75	1.04	2.70	0.70	2.81	0.80
8	การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล ของบุคลากร	2.50	0.93	2.78	0.60	2.98	0.78
9	การดำเนินการเพื่อคัดเลือก บุคคลเข้าปฏิบัติงาน	2.50	0.76	2.74	0.75	3.02	0.60
10	การจัดฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ แก่บุคลากร	3.25	0.71	2.74	0.81	3.14	0.68
11	การดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณา ความดีความชอบประจำปี	2.13	1.13	2.83	0.65	2.79	0.65
12	การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่อง การลาทุกประเภท	2.75	0.71	3.17	0.89	3.24	0.58
13	การให้ข้อมูลและคำแนะนำ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การเสนอ ผลงานทางวิชาการ	2.63	0.52	2.61	0.66	2.86	0.57
14	การดำเนินงานเรื่องการขอเปลี่ยน ตำแหน่ง	2.75	0.71	2.70	0.64	2.88	0.59

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะนิติศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 23)		เจ้าหน้าที่ (N = 42)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
15	การดำเนินงานเรื่องการขอ เลื่อนระดับ	2.75	0.71	2.74	0.69	2.88	0.59
16	การดำเนินงานเรื่องงานวินัย	2.00	0.53	2.61	0.66	2.86	0.68
17	การดำเนินงานเกี่ยวกับการขอ พระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์	2.50	0.76	3.00	0.60	2.93	0.60
18	การแจ้งข้อมูล ประกาศ ข่าวสาร ในเรื่องการลาศึกษาต่อ การจัด ฝึกอบรม การประชุมสัมมนา ฯลฯ	2.75	0.71	2.96	0.82	3.26	0.59
19	การรักษาความสะอาดของอาคาร ที่ทำการ ห้องทำงาน และ บริเวณคณะ	3.13	0.35	3.43	0.73	3.50	0.59
20	การดูแลรักษาความสะอาดของ ห้องน้ำ	2.88	0.83	3.30	0.76	3.29	0.83
21	การจัดการซ่อมแซมอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ ในสำนักงาน ห้องพักอาจารย์ ห้องเรียน	2.75	0.46	3.09	0.90	3.24	0.76
22	การจัดบริการรถยนต์และ พนักงานขับรถยนต์ส่วนบุคคล ในการไปราชการ	3.25	0.71	3.48	0.67	3.50	0.55
	รวม	2.86	0.38	2.99	0.46	3.10	0.34

จากตาราง 4 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.86$ , S.D. = 0.38) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ข้อ 5 การให้บริการพิมพ์ข้อสอบ ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.64) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 8 การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.93) ข้อ 9 การดำเนินงานเพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.76) ข้อ 11 การดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาความดีความชอบประจำปี

( $\bar{X} = 2.13$ , S.D. = 1.13) ข้อ 16 การดำเนินงานเรื่องงานวินัย ( $\bar{X} = 2.00$ , S.D. = 0.76) และข้อ 17 การดำเนินงานเกี่ยวกับการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.76) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ ด้านงานบริหารและธุรการ โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.99$ , S.D. = 0.46) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากคือ ข้อ 5 การให้บริการพิมพ์ข้อสอบ ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.92) ข้อ 19 การรักษาความสะอาดของอาคารที่ทำการ ห้องทำงาน และบริเวณคณะ ( $\bar{X} = 3.43$ , S.D. = 0.73) และข้อ 22 การจัดบริการรถยนต์และพนักงานขับรถยนต์ส่วนกลางในการไปราชการ ( $\bar{X} = 3.48$ , S.D. = 0.67) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ ด้านงานบริหารและธุรการ ว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10$ , S.D. = 0.34) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากคือ ข้อ 1 การให้บริการรับ-ส่งหนังสือ ( $\bar{X} = 3.45$ , S.D. = 0.55) ข้อ 19 การรักษาความสะอาดของอาคารที่ทำการ ห้องทำงาน และบริเวณคณะ ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.59) และข้อ 22 การจัดบริการรถยนต์และพนักงานขับรถยนต์ส่วนกลางในการไปราชการ ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.55) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุ เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะนิติศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 23)		เจ้าหน้าที่ (N = 42)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
23	ด้านงานคลังและพัสดุ การให้คำแนะนำเรื่องระเบียบ การเงิน	3.00	0.76	2.96	0.77	2.86	0.47
24	การให้คำแนะนำเรื่องระเบียบ การพัสดุ	3.00	0.76	2.87	0.76	2.88	0.50
25	การให้บริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการ หรือค่าตอบแทนอื่นๆ	2.88	0.35	3.43	0.66	3.36	0.53
26	การแจ้งข้อกำหนดต่างๆ ในการ เบิกจ่ายเงิน	2.88	0.35	2.78	0.52	3.12	0.59
27	การให้บริการยืมเงินทดรองจ่าย เพื่อใช้ในกิจการต่างๆ	3.25	0.46	3.17	0.65	3.17	0.62
28	การประสานงานและติดตามเรื่อง การเบิกจ่ายเงิน	2.63	0.92	2.91	0.67	3.10	0.62
29	การเบิกจ่ายพัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จากงานคลังและพัสดุ	3.13	0.64	3.39	0.72	3.33	0.61
30	การกำหนดเวลาเบิกจ่ายพัสดุ	3.13	0.35	3.22	0.67	3.40	0.63
31	การจัดหาพัสดุมาใช้ทันกับ ความต้องการ	3.00	0.53	3.13	0.69	3.26	0.59
32	การจัดหาพัสดุมาใช้ตรงกับ ความต้องการในการปฏิบัติงาน	3.00	0.53	3.13	0.55	3.31	0.60
33	การประสานงานเกี่ยวกับการจัดหา พัสดุกับผู้ต้องการใช้	3.00	0.53	3.09	0.51	3.21	0.68
34	การจัดทำรายงานสรุปผลการ ตรวจสอบพัสดุประจำปี	2.38	0.92	2.57	0.59	2.86	0.68
35	การประกาศจำหน่ายพัสดุชำรุด	1.85	0.83	2.48	0.59	2.69	0.75
36	การให้รายละเอียดและคำแนะนำ ในการใช้พัสดุใหม่ๆ ที่จัดหามาใช้ ในราชการ	2.63	0.52	2.52	0.59	2.60	0.54

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะนิติศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 23)		เจ้าหน้าที่ (N = 42)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
37	การให้คำแนะนำเรื่องการใช้และบำรุง รักษาพัสดุเพื่อยืดอายุการใช้งาน	2.25	0.71	2.48	0.59	2.52	0.59
38	การให้บริการซ่อมแซมพัสดุชำรุด	2.78	0.56	2.63	0.52	2.61	0.72
39	การควบคุมจำนวนการเบิกจ่าย วัสดุสิ้นเปลือง เช่น ปากกา ดินสอ ยางลบ ไม้บรรทัด ยาลบหมึก กระดาษชำระ อุปกรณ์ทำความสะอาด สะอาด ฯลฯ	2.88	0.35	3.22	0.85	3.31	0.72
	รวม	2.79	0.29	2.94	0.39	3.05	0.33

จากตาราง 5 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.79$ , S.D. = 0.29) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 34 การจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบพัสดุประจำปี ( $\bar{X} = 2.38$ , S.D. = 0.92) ข้อ 35 การประกาศจำหน่ายพัสดุชำรุด ( $\bar{X} = 1.85$ , S.D. = 0.83) และข้อ 37 การให้คำแนะนำเรื่องการใช้และบำรุงรักษาพัสดุเพื่อยืดอายุการใช้งาน ( $\bar{X} = 2.25$ , S.D. = 0.71) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.94$ , S.D. = 0.39) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากคือข้อ 25 การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการหรือค่าตอบแทนอื่นๆ ( $\bar{X} = 3.43$ , S.D. = 0.66) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 34 การจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบพัสดุประจำปี ( $\bar{X} = 2.57$ , S.D. = 0.59) ข้อ 35 การประกาศจำหน่ายพัสดุชำรุด ( $\bar{X} = 2.48$ , S.D. = 0.59) ข้อ 36 การให้รายละเอียดและคำแนะนำในการใช้พัสดุใหม่ๆ ที่จัดหามาใช้ในราชการ ( $\bar{X} = 2.52$ , S.D. = 0.59) และข้อ 37 การให้คำแนะนำเรื่องการใช้และบำรุงรักษาพัสดุเพื่อยืดอายุการใช้งาน ( $\bar{X} = 2.48$ , S.D. = 0.59) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.05$ , S.D. = 0.33) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ข้อ 30 การกำหนดเวลาเบิกจ่ายพัสดุ ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 0.63) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือข้อ 37 การให้คำแนะนำเรื่องการใช้และบำรุงรักษาพัสดุเพื่อยืดอายุการใช้งาน ( $\bar{X} = 2.52$ , S.D. = 0.59) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษา เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะนิติศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 23)		เจ้าหน้าที่ (N = 42)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
	<u>ด้านงานบริการการศึกษา</u>						
40	การแจ้งเรื่องปฏิบัติงานการรับสมัคร นักศึกษาใหม่	3.25	0.46	3.61	0.66	3.48	0.55
41	การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานการ ลงทะเบียนเรียน	3.25	0.46	3.61	0.66	3.50	0.55
42	การจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัคร ลงทะเบียน การบอกเลิก บอกรเพิ่ม กระบวนวิชา และข้อกำหนดต่างๆ	3.25	0.71	3.48	0.59	3.38	0.70
43	การแจ้งแนวปฏิบัติในการรับสมัคร นักศึกษาใหม่ และลงทะเบียนเรียน ในแต่ละภาคการศึกษา	3.38	0.92	3.56	0.66	3.45	0.67
44	การแจ้งข้อมูลเรื่องจำนวนและสี ข้อสอบที่จะใช้ในการสอบ	2.88	0.99	2.87	0.69	3.17	0.66
45	การประสานงาน การตรวจข้อสอบ ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์	3.00	0.93	2.91	0.85	3.14	0.65
46	การกำหนดเวลาการประกาศผลสอบ ระยะเวลาในการดำเนินงานขออนุมัติ ปริญญา	3.50	0.53	3.30	0.82	3.24	0.58
47	การขออนุมัติเปิดสอนกระบวนวิชา	3.63	0.74	3.26	0.45	3.48	0.59
48	การตรวจสอบผลการเรียนของ นักศึกษา โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	3.13	0.35	3.17	0.58	3.19	0.55
49	การตรวจสอบผลการเรียนของ นักศึกษา โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	2.38	0.74	2.74	0.86	3.10	0.69
50	การจัดบอร์ดข้อมูลของหน่วย กิจการนักศึกษาในเรื่องทุนการศึกษา การศึกษาต่อ และแหล่งงาน ประกอบอาชีพ	3.13	0.64	2.91	0.79	3.31	0.56
51	การให้ข้อมูล และประสานงาน ในเรื่องการเสนอโครงการวิจัย	2.50	0.53	2.61	0.58	2.90	0.66
52	การดำเนินงานกิจกรรมปฐมนิเทศ	3.50	0.76	3.09	0.60	3.05	0.66

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะนิติศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 23)		เจ้าหน้าที่ (N = 42)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
53	การดำเนินงานกิจกรรมปัจฉิมนิเทศ	3.38	1.06	2.91	0.60	3.02	0.64
54	การจัดทำบอร์ดเผยแพร่ข้อมูลด้าน หลักสูตร แผนกำหนดการศึกษา และข้อปฏิบัติต่างๆ	3.25	0.89	2.70	0.64	3.24	0.73
55	การประสานงานและให้ความร่วมมือ ในการจัดกิจกรรมของศิษย์เก่า	2.38	1.06	2.13	0.63	2.45	0.67
56	การจัดทำข้อมูลในเรื่องเกี่ยวกับ หลักสูตรการเรียนการสอนเพื่อใช้ ในการประชาสัมพันธ์	3.00	0.93	2.65	0.65	2.76	0.66
	รวม	3.10	0.47	3.03	0.37	3.17	0.42

จากตาราง 6 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษาโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10$ , S.D. = 0.47) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากคือ ข้อ 46 การกำหนดระยะเวลาการประกาศผลสอบ ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.53) ข้อ 47 ระยะเวลาในการดำเนินงานของอนุมัติปริญญา ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.74) ข้อ 52 การดำเนินงานกิจกรรมปฐมนิเทศ ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.76) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือข้อ 49 การตรวจสอบผลการเรียนของนักศึกษาโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ( $\bar{X} = 2.38$ , S.D. = 0.74) ข้อ 51 การให้ข้อมูลและประสานงานในเรื่องการเสนอโครงการวิจัย ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.53) ข้อ 55 การประสานงานและให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมของศิษย์เก่า ( $\bar{X} = 2.38$ , S.D. = 1.06) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษาโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.03$ , S.D. = 0.37) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากคือ ข้อ 40 การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานการรับสมัครนักศึกษาใหม่ ( $\bar{X} = 3.61$ , S.D. = 0.66) ข้อ 41 การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานการลงทะเบียนเรียน ( $\bar{X} = 3.61$ , S.D. = 0.66) ข้อ 42 การจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัคร การลงทะเบียน การบอกเลิก บอกรับเพิ่มกระบวนวิชา และข้อกำหนดต่างๆ ( $\bar{X} = 3.48$ , S.D. = 0.59) ข้อ 43 การแจ้งแนวปฏิบัติในการรับสมัครนักศึกษาใหม่และลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = 0.66) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือข้อ 55 การประสานงานและให้ความร่วมมือ

ในการจัดกิจกรรมของศิษย์เก่า ( $\bar{X} = 2.13$ , S.D. = 0.63) ส่วนข้ออื่นๆ พบว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษาโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.17$ , S.D. = 0.42) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากคือ ข้อ 40 การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานรับสมัครนักศึกษาใหม่ ( $\bar{X} = 3.48$ , S.D. = 0.55) ข้อ 41 การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานการลงทะเบียนเรียน ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.55) ข้อ 43 การแจ้งแนวปฏิบัติในการรับสมัครนักศึกษาใหม่ และการลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา ( $\bar{X} = 3.45$ , S.D. = 0.67) ข้อ 47 ระยะเวลาในการดำเนินงานขออนุมัติปริญญา ( $\bar{X} = 3.48$ , S.D. = 0.59) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 55 การประสานงานและให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมของศิษย์เก่า ( $\bar{X} = 2.45$ , S.D. = 0.67) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผน เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะนิติศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 23)		เจ้าหน้าที่ (N = 42)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
57	ด้านงานนโยบายและแผน การประสานงานของงานนโยบาย และแผนในการขอความร่วมมือ จัดเก็บข้อมูลต่างๆ	2.88	0.83	3.04	0.64	2.98	0.56
58	การจัดทำรายงานและเผยแพร่ ผลการปฏิบัติงานประจำปีของคณะ	3.25	1.04	2.96	0.77	2.86	0.57
59	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล ด้านวิชาการ	2.63	0.52	2.65	0.76	2.67	0.53
60	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล ด้านบริหาร	2.50	0.53	2.52	0.67	2.64	0.49
61	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล ด้านบุคลากร	2.50	0.53	2.57	0.66	2.52	0.51
62	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล ด้านงบประมาณ	2.63	0.74	2.39	0.72	2.45	0.50
63	การกำหนดเวลาและขั้นตอน การจัดทำงบประมาณประจำปี	3.00	1.07	2.91	0.90	2.69	0.52
64	การประสานงานในการจัดทำ งบประมาณแผ่นดิน (งบคลัง)	3.00	0.76	2.91	0.85	2.76	0.53
65	การประสานงานในการจัดทำ งบประมาณจากรายได้ของ มหาวิทยาลัย (งบรายได้)	3.00	0.76	2.96	0.82	2.74	0.54
66	การจัดทำบอร์ดข้อมูลการบริหารงาน อาคารสถานที่ บุคลากร ฯลฯ	2.38	0.74	2.43	0.66	2.60	0.59
67	การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงาน โครงการต่างๆ ของคณะ	2.31	0.64	2.26	0.62	2.62	0.54
68	การรายงานผลการปฏิบัติงาน ตามโครงการต่างๆ	2.00	0.53	2.17	0.72	2.48	0.55

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะนิติศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 23)		เจ้าหน้าที่ (N = 42)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
69	ความรู้ในเรื่องของข้อมูลและ แผนงานของบุคลากร ในงานนโยบายและแผน	2.63	0.92	2.65	0.78	2.64	0.53
70	การประสานงานเพื่อจัดทำแผนงาน ประจำปี	2.50	0.53	2.57	0.73	2.60	0.63
71	การจัดทำกำหนดการปฏิบัติงาน ตามแผนงานต่างๆ	2.25	0.71	2.43	0.59	2.48	0.59
72	การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัด ระบบข้อมูลของคณะ	2.50	0.76	2.35	0.57	2.50	0.59
	รวม	2.61	0.58	2.61	0.56	2.64	0.40

จากตาราง 7 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผนโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.61$ , S.D. = 0.58) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 60 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านบริหาร ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.53) ข้อ 61 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.53) ข้อ 66 การจัดทำบอร์ดข้อมูลการบริหารงาน อาคารสถานที่ บุคลากร ฯลฯ ( $\bar{X} = 2.38$ , S.D. = 0.74) ข้อ 67 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานโครงการต่างๆ ของคณะ ( $\bar{X} = 2.31$ , S.D. = 0.64) ข้อ 68 การรายงานผลการปฏิบัติงานตามโครงการต่างๆ ( $\bar{X} = 2.00$ , S.D. = 0.53) ข้อ 70 การประสานงานเพื่อจัดทำแผนงานประจำปี ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.53) ข้อ 71 การจัดทำกำหนดการปฏิบัติงานตามแผนงานต่างๆ ( $\bar{X} = 2.25$ , S.D. = 0.71) ข้อ 72 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดระบบข้อมูลของคณะ ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.76) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผนโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.61$ , S.D. = 0.56) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 60 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านบริหาร ( $\bar{X} = 2.52$ , S.D. = 0.67) ข้อ 61 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 2.57$ , S.D. = 0.66) ข้อ 62 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านงบประมาณ ( $\bar{X} = 2.39$ , S.D. = 0.72) ข้อ 66 การจัดทำบอร์ดข้อมูลการบริหารงาน อาคารสถานที่ บุคลากร ฯลฯ ( $\bar{X} = 2.43$ , S.D. = 0.66) ข้อ 67 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและโครงการต่างๆ ของคณะ ( $\bar{X} = 2.26$ , S.D. = 0.62)

ข้อ 68 การรายงานผลการปฏิบัติงานตามโครงการต่างๆ ( $\bar{X} = 2.17$ , S.D. = 0.72) ข้อ 70 การประสานงานเพื่อจัดทำแผนงานประจำปี ( $\bar{X} = 2.57$ , S.D. = 0.73) ข้อ 71 การจัดทำกำหนดการปฏิบัติงานตามแผนงานต่างๆ ( $\bar{X} = 2.43$ , S.D. = 0.59) ข้อ 72 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดระบบข้อมูลของคณะ ( $\bar{X} = 2.35$ , S.D. = 0.57) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผนโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.64$ , S.D. = 0.40) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 61 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 2.52$ , S.D. = 0.51) ข้อ 62 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านงบประมาณ ( $\bar{X} = 2.45$ , S.D. = 0.50) ข้อ 68 การรายงานผลการปฏิบัติงานตามโครงการต่างๆ ( $\bar{X} = 2.48$ , S.D. = 0.55) ข้อ 72 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดระบบข้อมูลของคณะ ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.59) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน

ด้าน	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะบริหารธุรกิจ	ผู้บริหาร (N = 7)		อาจารย์ (N = 22)		เจ้าหน้าที่ (N = 27)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1	งานบริหารและธุรการ	2.90	0.54	3.20	0.44	3.01	0.39
2	งานคลังและพัสดุ	2.57	0.70	2.83	0.59	2.69	0.57
3	งานบริการการศึกษา	2.69	0.50	3.13	0.59	3.03	0.61
4	งานนโยบายและแผน	2.68	0.82	2.87	0.68	2.69	0.62
	รวม	2.72	0.60	3.02	0.48	2.85	0.53

จากตาราง 8 พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ ด้านงานคลังและพัสดุ ด้านงานบริการการศึกษา และด้านงานนโยบายและแผน โดยรวม ว่ามีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง ดังนี้ ผู้บริหาร ( $\bar{X} = 2.72$ , S.D. = 0.60) อาจารย์ ( $\bar{X} = 3.02$ , S.D. = 0.48) เจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 2.85$ , S.D. = 0.53) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะบริหารธุรกิจ ว่ามีประสิทธิภาพในระดับปานกลางแทบทุกด้าน ยกเว้นด้านงานคลังและพัสดุ ผู้บริหารเห็นว่ามีประสิทธิภาพน้อย ( $\bar{X} = 2.57$ , S.D. = 0.70)

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะบริหารธุรกิจ	ผู้บริหาร (N = 7)		อาจารย์ (N = 22)		เจ้าหน้าที่ (N = 27)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
	<u>ด้านงานบริหารและธุรการ</u>						
1	การให้บริการรับ-ส่งหนังสือ	3.29	1.25	3.64	0.66	3.41	0.84
2	การให้บริการค้นหาเอกสารหรือ ติดตามเรื่องที่ส่งออก	3.29	1.25	3.36	0.58	3.07	0.78
3	การแจ้งเรื่องและส่งเอกสารประกอบ การประชุมล่วงหน้าก่อนวันประชุม	3.29	1.11	3.36	0.58	3.30	0.61
4	การให้บริการจัดพิมพ์หนังสือ ราชการ	3.57	0.79	2.95	0.72	3.11	0.89
5	การให้บริการพิมพ์ข้อสอบ	3.71	0.49	3.32	0.89	3.37	0.88
6	การให้บริการพิมพ์ตำรา เอกสาร ประกอบการสอน งานวิจัย	2.57	0.79	3.05	0.79	3.07	0.96
7	การให้บริการถ่ายเอกสารและ อัดสำเนาเอกสาร	3.29	0.49	3.50	0.80	3.33	0.83
8	การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล ของบุคลากร	2.71	0.76	3.32	0.72	2.93	0.83
9	การดำเนินการเพื่อคัดเลือก บุคคลเข้าปฏิบัติงาน	2.57	0.79	3.32	0.95	3.00	0.83
10	การจัดฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ แก่บุคลากร	2.86	0.38	3.23	0.61	2.89	0.75
11	การดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณา ความดีความชอบประจำปี	2.57	0.98	2.82	0.85	2.41	0.84
12	การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่อง การลาทุกประเภท	2.86	1.35	3.45	0.60	2.89	0.85
13	การให้ข้อมูลและคำแนะนำ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การเสนอ ผลงานทางวิชาการ	2.71	0.49	3.14	0.71	2.78	1.01
14	การดำเนินงานเรื่องการขอเปลี่ยน ตำแหน่ง	2.14	0.69	3.14	0.83	2.74	1.06

ตาราง 9. (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะบริหารธุรกิจ	ผู้บริหาร (N = 7)		อาจารย์ (N = 22)		เจ้าหน้าที่ (N = 27)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
15	การดำเนินงานเรื่องการขอ เลื่อนระดับ	2.43	0.53	3.14	0.64	2.81	1.08
16	การดำเนินงานเรื่องงานวินัย	2.00	0.58	2.82	0.66	2.59	0.75
17	การดำเนินงานเกี่ยวกับการขอ พระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์	2.43	0.79	3.27	0.63	2.78	0.89
18	การแจ้งข้อมูล ประกาศ ข่าวสาร ในเรื่องการลาศึกษาต่อ การจัด ฝึกอบรม การประชุมสัมมนา ฯลฯ	2.71	0.49	3.14	0.64	3.00	0.83
19	การรักษาความสะอาดของอาคาร ที่ทำการ ห้องทำงาน และ บริเวณคณะ	3.57	0.79	3.09	1.02	2.85	0.99
20	การดูแลรักษาความสะอาดของ ห้องน้ำ	3.29	1.11	3.05	1.17	2.70	1.17
21	การจัดการซ่อมแซมอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ ในสำนักงาน ห้องพักอาจารย์ ห้องเรียน	3.00	0.58	2.91	1.19	2.78	0.93
22	การจัดบริการรถยนต์และ พนักงานขับรถยนต์ส่วนกลาง ในการไปราชการ	3.00	1.00	3.45	0.96	3.07	0.78
	รวม	2.90	0.54	3.20	0.44	3.01	0.99

จากตาราง 9 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.90$ , S.D. = 0.54) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ข้อ 4 การให้บริการจัดพิมพ์หนังสือราชการ ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D. = 0.79) ข้อ 5 การให้บริการพิมพ์ข้อสอบ ( $\bar{X} = 3.71$ , S.D. = 0.49) ข้อ 19 การรักษาความสะอาดของอาคารที่ทำการ ห้องทำงาน และบริเวณคณะ ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D. = 0.79) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 6 การให้บริการพิมพ์ตำรา เอกสารประกอบการสอน งานวิจัย ( $\bar{X} = 2.57$ , S.D. = 0.79) ข้อ 9 การดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 2.57$ , S.D. = 0.79) ข้อ 11 การดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาความดีความชอบประจำปี ( $\bar{X} = 2.57$ , S.D. =

0.98) ข้อ 14 การดำเนินงานเรื่องการขอเปลี่ยนตำแหน่ง ( $\bar{X} = 2.14$ , S.D. = 0.69) ข้อ 15 การดำเนินงานเรื่องการขอเลื่อนระดับ ( $\bar{X} = 2.43$ , S.D. = 0.53) ข้อ 16 การดำเนินงานเรื่องงานวินัย ( $\bar{X} = 2.00$ , S.D. = 0.58) ข้อ 17 การดำเนินงานเกี่ยวกับการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ( $\bar{X} = 2.43$ , S.D. = 0.79) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการบริหารธุรกิจ ด้านงานบริหารและธุรการ โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.20$ , S.D. = 0.44) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากคือ ข้อ 1 การให้บริการรับ-ส่งหนังสือ ( $\bar{X} = 3.64$ , S.D. = 0.66) ข้อ 7 การให้บริการถ่ายเอกสารและอัดสำเนาเอกสาร ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.80) ข้อ 12 การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องการลาทุกประเภท ( $\bar{X} = 3.45$ , S.D. = 0.60) ข้อ 22 การให้บริการรถยนต์และพนักงานขับรถยนต์ส่วนกลางในการไปราชการ ( $\bar{X} = 3.45$ , S.D. = 0.96) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการบริหารธุรกิจ ด้านงานบริหารและธุรการ ว่ามีมีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.01$ , S.D. = 0.99) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากคือ ข้อ 1 การให้บริการรับ-ส่งหนังสือ ( $\bar{X} = 3.41$ , S.D. = 0.84) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 11 การดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาความดีความชอบประจำปี ( $\bar{X} = 2.41$ , S.D. = 0.84) ข้อ 16 การดำเนินงานเรื่องงานวินัย ( $\bar{X} = 2.59$ , S.D. = 0.75) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

ตาราง 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุ เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะบริหารธุรกิจ	ผู้บริหาร (N = 7)		อาจารย์ (N = 22)		เจ้าหน้าที่ (N = 27)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
23	ด้านงานคลังและพัสดุ การให้คำแนะนำเรื่องระเบียบ การเงิน	2.71	0.95	3.00	0.93	2.70	0.67
24	การให้คำแนะนำเรื่องระเบียบ การพัสดุ	2.57	1.13	2.73	0.83	2.70	0.67
25	การให้บริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการ หรือค่าตอบแทนอื่นๆ	3.00	1.15	3.59	0.80	2.96	0.76
26	การแจ้งข้อกำหนดต่างๆ ในการ เบิกจ่ายเงิน	2.86	0.90	3.23	0.87	2.78	0.80
27	การให้บริการยืมเงินทดรองจ่าย เพื่อใช้ในกิจการต่างๆ	2.86	1.22	3.27	0.94	2.74	0.86
28	การประสานงานและติดตามเรื่อง การเบิกจ่ายเงิน	2.86	0.90	3.45	0.74	2.70	0.72
29	การเบิกจ่ายพัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จากงานคลังและพัสดุ	2.86	1.22	3.00	0.93	3.11	0.75
30	การกำหนดเวลาเบิกจ่ายพัสดุ	2.71	1.11	2.73	0.70	2.74	0.81
31	การจัดหาพัสดุมาใช้ทันกับ ความต้องการ	2.71	0.95	2.77	1.02	2.85	0.86
32	การจัดหาพัสดุมาใช้ตรงกับ ความต้องการในการปฏิบัติงาน	2.71	0.95	2.86	0.99	2.89	0.85
33	การประสานงานเกี่ยวกับการจัดหา พัสดุกับผู้ต้องการใช้	2.43	0.79	2.77	0.81	2.56	0.85
34	การจัดทำรายงานสรุปผลการ ตรวจสอบพัสดุประจำปี	2.29	0.76	2.64	0.66	2.70	0.72
35	การประกาศจำหน่ายพัสดุชำรุด	1.86	0.38	2.41	0.67	2.41	0.84
36	การให้รายละเอียดและคำแนะนำ ในการใช้พัสดุใหม่ๆ ที่จัดหามาใช้ ในราชการ	2.14	0.69	2.41	0.91	2.48	0.75

ตาราง 10 (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะบริหารธุรกิจ	ผู้บริหาร (N = 7)		อาจารย์ (N = 22)		เจ้าหน้าที่ (N = 27)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
37	การให้คำแนะนำเรื่องการใช้และบำรุงรักษาพัสดุเพื่อยืดอายุการใช้งาน	2.29	0.49	2.41	0.85	2.37	0.63
38	การให้บริการซ่อมแซมพัสดุชำรุด	2.29	0.95	2.27	0.98	2.37	0.79
39	การควบคุมจำนวนการเบิกจ่ายวัสดุสิ้นเปลือง เช่น ปากกา ดินสอ ยางลบ ไม้บรรทัด ยาลบหมึก กระดาษชำระ อุปกรณ์ทำความสะอาด ฯลฯ	2.57	0.98	2.64	0.95	2.70	0.87
	รวม	2.57	0.70	2.83	0.59	2.69	0.57

จากตาราง 10 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพน้อย ( $\bar{X} = 2.57$ , S.D. = 0.70) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 24 การให้คำแนะนำเรื่องระเบียบพัสดุ ( $\bar{X} = 2.57$ , S.D. = 1.13) ข้อ 33 การประสานงานเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุกับผู้ต้องการใช้ ( $\bar{X} = 2.43$ , S.D. = 0.79) ข้อ 34 การจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบพัสดุประจำปี ( $\bar{X} = 2.29$ , S.D. = 0.76) ข้อ 35 การประกาศจำหน่ายพัสดุชำรุด ( $\bar{X} = 1.86$ , S.D. = 0.38) ข้อ 36 การให้รายละเอียดและคำแนะนำในการใช้พัสดุใหม่ๆ ที่จัดหามาใช้ในราชการ ( $\bar{X} = 2.14$ , S.D. = 0.69) ข้อ 37 การให้คำแนะนำเรื่องการใช้และบำรุงรักษาพัสดุเพื่อยืดอายุการใช้งาน ( $\bar{X} = 2.29$ , S.D. = 0.49) ข้อ 38 การให้บริการซ่อมแซมพัสดุชำรุด ( $\bar{X} = 2.29$ , S.D. = 0.95) ข้อ 39 การควบคุมจำนวนการเบิกจ่ายวัสดุสิ้นเปลือง เช่น ปากกา ดินสอ ยางลบ ไม้บรรทัด ยาลบหมึก กระดาษชำระ อุปกรณ์ทำความสะอาด ฯลฯ ( $\bar{X} = 2.57$ , S.D. = 0.98) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.83$ , S.D. = 0.59) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากคือ ข้อ 25 การให้บริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการหรือค่าตอบแทนอื่นๆ ( $\bar{X} = 3.59$ , S.D. = 0.80) ข้อ 28 การประสานงานและติดตามเรื่องการเบิกจ่ายเงิน ( $\bar{X} = 3.45$ , S.D. = 0.74) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือข้อ 35 การประกาศจำหน่ายพัสดุชำรุด ( $\bar{X} = 2.41$ , S.D. = 0.67) ข้อ 36 การให้รายละเอียดและคำแนะนำในการใช้พัสดุใหม่ๆ ที่จัดหามาใช้ในราชการ ( $\bar{X} = 2.41$ , S.D. = 0.91) ข้อ 37 การให้คำแนะนำเรื่องการใช้และบำรุงรักษาพัสดุเพื่อยืด

อายุการใช้งาน ( $\bar{X} = 2.41$ , S.D. = 0.85) ข้อ 38 การให้บริการซ่อมแซมพัดดูดชำระ ( $\bar{X} = 2.27$ , S.D. = 0.98) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.69$ , S.D. = 0.57) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 33 การประสานงานเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุกับผู้ต้องการใช้ ( $\bar{X} = 2.56$ , S.D. = 0.85) ข้อ 35 การประกาศจำหน่ายพัสดุชำระ ( $\bar{X} = 2.41$ , S.D. = 0.84) ข้อ 36 การให้รายละเอียดและคำแนะนำในการใช้พัสดุใหม่ๆ ที่จัดหามาใช้ในราชการ ( $\bar{X} = 2.48$ , S.D. = 0.75) ข้อ 37 การให้คำแนะนำเรื่องการใช้และบำรุงรักษาพัสดุเพื่อยืดอายุการใช้งาน ( $\bar{X} = 2.37$ , S.D. = 0.63) ข้อ 38 การให้บริการซ่อมแซมพัดดูดชำระ ( $\bar{X} = 2.37$ , S.D. = 0.79) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

ตาราง 11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษา เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะบริหารธุรกิจ	ผู้บริหาร (N = 7)		อาจารย์ (N = 22)		เจ้าหน้าที่ (N = 27)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
	<u>ด้านงานบริการการศึกษา</u>						
40	การแจ้งเรื่องปฏิบัติงานการรับสมัคร นักศึกษาใหม่	3.43	0.79	3.45	0.67	3.44	0.85
41	การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานการ ลงทะเบียนเรียน	3.14	1.07	3.41	0.80	3.30	0.82
42	การจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัคร ลงทะเบียน การบอกเลิก บอกเพิ่ม กระบวนวิชา และข้อกำหนดต่างๆ	3.00	0.58	3.36	0.79	3.22	0.93
43	การแจ้งแนวปฏิบัติในการรับสมัคร นักศึกษาใหม่ และลงทะเบียนเรียน ในแต่ละภาคการศึกษา	3.00	0.82	3.14	0.94	3.22	0.89
44	การแจ้งข้อมูลเรื่องจำนวนและสี ข้อสอบที่จะใช้ในการสอบ	2.57	0.98	3.32	0.89	3.26	0.76
45	การประสานงาน การตรวจข้อสอบ ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์	2.29	0.76	3.23	0.69	2.96	0.76
46	การกำหนดเวลาการประกาศผลสอบ ระยะเวลาในการดำเนินงานขออนุมัติ ปริญญา	2.71	0.95	3.09	0.81	2.85	1.06
47	การขออนุมัติเปิดสอนกระบวนวิชา	3.00	0.58	3.36	0.85	3.07	0.55
48	การตรวจสอบผลการเรียนของ นักศึกษา โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	2.71	0.49	2.95	1.00	2.89	0.80
49	การจัดบอร์ดข้อมูลของหน่วย กิจการนักศึกษาในเรือนุการศึกษ การศึกษาต่อ และแหล่งงาน ประกอบอาชีพ	2.71	0.76	3.23	0.75	3.11	0.70
50	การให้ข้อมูล และประสานงาน ในเรื่องการเสนอโครงการวิจัย	1.71	0.49	3.09	0.75	2.85	0.72
51	การดำเนินงานกิจกรรมปฐมนิเทศ	3.00	1.15	3.23	0.87	3.04	0.76

ตาราง 11 (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะบริหารธุรกิจ	ผู้บริหาร (N = 7)		อาจารย์ (N = 22)		เจ้าหน้าที่ (N = 27)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
53	การดำเนินงานกิจกรรมปัจฉิมนิเทศ	2.14	0.90	2.82	0.96	2.78	0.80
54	การจัดทำบอร์ดเผยแพร่ข้อมูลด้าน หลักสูตร แผนกำหนดการศึกษา และข้อปฏิบัติต่างๆ	2.71	0.76	2.86	0.83	3.11	0.93
55	การประสานงานและให้ความร่วมมือ ในการจัดกิจกรรมของศิษย์เก่า	1.57	0.53	2.45	0.86	2.48	0.94
56	การจัดทำข้อมูลในเรื่องเกี่ยวกับ หลักสูตรการเรียนการสอนเพื่อใช้ ในการประชาสัมพันธ์	2.71	0.49	2.82	0.85	2.74	0.86
	รวม	2.69	0.50	3.13	0.59	3.03	0.61

จากตาราง 11 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษาโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.69$ , S.D. = 0.50) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ข้อ 40 การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานรับสมัครนักศึกษาใหม่ ( $\bar{X} = 3.43$ , S.D. = 0.79) ข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 44 การแจ้งข้อมูลเรื่องจำนวนและสีข้อสอบที่จะใช้ในการสอบ ( $\bar{X} = 2.57$ , S.D. = 0.98) ข้อ 45 การประสานงานการตรวจข้อสอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ( $\bar{X} = 2.29$ , S.D. = 0.76) ข้อ 53 การจัดกิจกรรมปัจฉิมนิเทศ ( $\bar{X} = 2.14$ , S.D. = 0.90) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุดคือ ข้อ 51 การให้ข้อมูลและประสานงานในเรื่องการเสนอโครงการวิจัย ( $\bar{X} = 1.71$ , S.D. = 0.49) ข้อ 55 การประสานงานและการให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมของศิษย์เก่า ( $\bar{X} = 1.57$ , S.D. = 0.53) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษาโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.13$ , S.D. = 0.59) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ข้อ 40 การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานรับสมัครนักศึกษาใหม่ ( $\bar{X} = 3.45$ , S.D. = 0.67) ข้อ 41 การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานการลงทะเบียนเรียน ( $\bar{X} = 3.41$ , S.D. = 0.80) ข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือข้อ 55 การประสานงานและให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมของศิษย์เก่า ( $\bar{X} = 2.45$ , S.D. = 0.86) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษาโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.03$ , S.D. = 0.61) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ข้อ 40 การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานรับสมัครนักศึกษาใหม่ ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = 0.85) ข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือข้อ 55 การประสานงาน และให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมของศิษย์เก่า ( $\bar{X} = 2.48$ , S.D. = 0.94) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

ตาราง 12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผน เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะบริหารธุรกิจ	ผู้บริหาร (N = 7)		อาจารย์ (N = 22)		เจ้าหน้าที่ (N = 27)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
57	ด้านงานนโยบายและแผน การประสานงานของงานนโยบาย และแผนในการขอความร่วมมือ จัดเก็บข้อมูลต่างๆ	3.14	0.90	2.82	0.85	2.78	0.70
58	การจัดทำรายงานและเผยแพร่ ผลการปฏิบัติงานประจำปีของคณะ	3.00	1.15	3.00	0.93	2.74	0.86
59	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล ด้านวิชาการ	2.57	0.98	2.91	0.75	2.56	0.70
60	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล ด้านบริหาร	2.43	0.79	3.05	0.84	2.52	0.75
61	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล ด้านบุคลากร	2.43	1.13	2.86	0.99	2.56	0.75
62	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล ด้านงบประมาณ	2.29	0.95	2.82	1.05	2.70	0.95
63	การกำหนดเวลาและขั้นตอน การจัดทำงบประมาณประจำปี	3.00	1.00	3.05	0.95	2.93	0.73
64	การประสานงานในการจัดทำ งบประมาณแผ่นดิน (งบคลัง)	2.86	1.22	2.95	0.90	2.78	0.80
65	การประสานงานในการจัดทำ งบประมาณจากรายได้ของ มหาวิทยาลัย (งบรายได้)	3.14	0.90	3.05	1.00	2.89	0.75
66	การจัดทำบอร์ดข้อมูลการบริหารงาน อาคารสถานที่ บุคลากร ฯลฯ	2.71	0.95	2.77	0.75	2.56	0.75
67	การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงาน โครงการต่างๆ ของคณะ	2.14	0.90	2.77	0.69	2.63	0.74
68	การรายงานผลการปฏิบัติงาน ตามโครงการต่างๆ	2.43	0.53	2.55	0.74	2.56	0.80

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะบริหารธุรกิจ	ผู้บริหาร (N = 7)		อาจารย์ (N = 22)		เจ้าหน้าที่ (N = 27)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
69	ความรู้ในเรื่องของข้อมูลและ แผนงานของบุคลากร ในงานนโยบายและแผน	2.71	1.25	2.73	1.03	2.78	0.75
70	การประสานงานเพื่อจัดทำแผนงาน ประจำปี	2.71	0.95	2.95	0.79	2.63	0.79
71	การจัดทำกำหนดการปฏิบัติงาน ตามแผนงานต่างๆ	2.71	0.49	2.82	0.66	2.70	0.82
72	การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัด ระบบข้อมูลของคณะ	2.57	1.13	2.82	0.96	2.81	0.74
	รวม	2.68	0.82	2.87	0.68	2.69	0.62

จากตาราง 12 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผนโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.68$ , S.D. = 0.82) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 59 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านวิชาการ ( $\bar{X} = 2.57$ , S.D. = 0.98) ข้อ 60 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านบริหาร ( $\bar{X} = 2.43$ , S.D. = 0.79) ข้อ 61 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 2.43$ , S.D. = 1.13) ข้อ 62 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านงบประมาณ ( $\bar{X} = 2.29$ , S.D. = 0.95) ข้อ 67 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานโครงการต่างๆ ของคณะ ( $\bar{X} = 2.14$ , S.D. = 0.90) ข้อ 68 การรายงานผลการปฏิบัติงานตามโครงการต่างๆ ( $\bar{X} = 2.43$ , S.D. = 0.53) ข้อ 72 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดระบบข้อมูลของคณะ ( $\bar{X} = 2.57$ , S.D. = 1.13) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผนโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.87$ , S.D. = 0.68) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 68 การรายงานผลการปฏิบัติงานตามโครงการต่างๆ ( $\bar{X} = 2.55$ , S.D. = 0.74) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผนโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.69$ , S.D. = 0.62) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 59 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านวิชาการ ( $\bar{X} = 2.56$ , S.D. = 0.70) ข้อ 60 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านบริหาร

( $\bar{X} = 2.52$ , S.D. = 0.75) ข้อ 61 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 2.56$ , S.D. = 0.75)

ข้อ 66 การจัดทำบอร์ดข้อมูลการบริหารงาน อาคารสถานที่ บุคลากร ฯลฯ ( $\bar{X} = 2.56$ , S.D. = 0.75)

ข้อ 68 การรายงานผลการปฏิบัติงานตามโครงการต่างๆ ( $\bar{X} = 2.56$ , S.D. = 0.80) ส่วนข้ออื่นๆ

มีประสิทธิภาพปานกลาง

ตาราง 13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยรวมและเป็นรายด้าน

ด้าน	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะมนุษยศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 43)		เจ้าหน้าที่ (N = 25)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1	งานบริหารและธุรการ	3.07	0.44	3.12	0.54	3.01	0.39
2	งานคลังและพัสดุ	2.80	0.46	2.92	0.62	2.88	0.42
3	งานบริการการศึกษา	3.06	0.44	3.22	0.57	2.89	0.32
4	งานนโยบายและแผน	3.11	0.73	3.02	0.72	3.02	0.60
	รวม	3.01	0.42	3.08	0.55	2.95	0.37

จากตาราง 13 พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ ด้านงานคลังและพัสดุ ด้านงานบริการการศึกษา และด้านงานนโยบายและแผน โดยรวม ว่ามีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง ดังนี้ ผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.01$ , S.D. = 0.42) อาจารย์ ( $\bar{X} = 3.08$ , S.D. = 0.55) เจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 2.95$ , S.D. = 0.37) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะมนุษยศาสตร์ ว่ามีประสิทธิภาพในระดับปานกลางทุกด้าน

ตาราง 14 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะมนุษยศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 43)		เจ้าหน้าที่ (N = 25)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
	<b>ด้านงานบริหารและธุรการ</b>						
1	การให้บริการรับ-ส่งหนังสือ	3.38	0.52	3.56	0.77	3.44	0.71
2	การให้บริการค้นหาเอกสารหรือ ติดตามเรื่องที่ส่งออก	3.38	0.52	3.28	0.85	3.32	0.85
3	การแจ้งเรื่องและส่งเอกสารประกอบ การประชุมล่วงหน้าก่อนวันประชุม	3.25	0.71	3.19	0.66	3.28	0.79
4	การให้บริการจัดพิมพ์หนังสือ ราชการ	2.88	1.13	3.26	0.88	3.16	0.55
5	การให้บริการพิมพ์ข้อสอบ	3.25	1.17	3.09	0.97	3.32	0.69
6	การให้บริการพิมพ์ตำรา เอกสาร ประกอบการสอน งานวิจัย	3.00	1.31	3.00	0.98	2.92	0.70
7	การให้บริการถ่ายเอกสารและ อัดสำเนาเอกสาร	3.13	0.83	2.95	0.97	2.96	0.68
8	การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล ของบุคลากร	3.25	0.71	3.58	0.79	3.48	0.59
9	การดำเนินการเพื่อคัดเลือก บุคคลเข้าปฏิบัติงาน	3.00	0.76	3.19	1.01	3.04	0.66
10	การจัดฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ แก่บุคลากร	3.00	0.76	2.84	0.90	2.64	0.70
11	การดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณา ความดีความชอบประจำปี	2.75	0.71	2.74	0.98	2.64	0.64
12	การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่อง การลาทุกประเภท	3.75	0.71	3.56	0.83	3.40	0.50
13	การให้ข้อมูลและคำแนะนำ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การเสนอ ผลงานทางวิชาการ	3.38	1.30	3.26	0.76	2.88	0.83
14	การดำเนินงานเรื่องการขอเปลี่ยน ตำแหน่ง	3.13	0.99	3.00	0.85	2.84	0.80

ตาราง 14 (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะมนุษยศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 43)		เจ้าหน้าที่ (N = 25)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
15	การดำเนินงานเรื่องการขอ เลื่อนระดับ	3.25	0.89	3.14	0.80	3.04	0.84
16	การดำเนินงานเรื่องงานวินัย	2.63	0.52	2.65	0.97	2.60	0.50
17	การดำเนินงานเกี่ยวกับการขอ พระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์	3.50	1.07	3.67	0.87	3.28	0.68
18	การแจ้งข้อมูล ประกาศ ข่าวสาร ในเรื่องการลาศึกษาต่อ การจัด ฝึกอบรม การประชุมสัมมนา ฯลฯ	3.13	0.99	3.35	0.72	3.08	0.70
19	การรักษาความสะอาดของอาคาร ที่ทำการ ห้องทำงาน และ บริเวณคณะ	2.50	0.53	2.81	1.01	2.64	0.70
20	การดูแลรักษาความสะอาดของ ห้องน้ำ	2.50	0.76	2.74	0.98	2.60	0.71
21	การจัดการซ่อมแซมอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ ในสำนักงาน ห้องพักอาจารย์ ห้องเรียน	2.13	0.35	2.74	1.09	2.76	0.52
22	การจัดบริการรถยนต์และ พนักงานขับรถยนต์ส่วนบุคคล ในการไปราชการ	3.38	1.06	3.02	0.80	3.00	0.71
	รวม	3.07	0.44	3.12	0.54	3.01	0.39

จากตาราง 14 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.07$ , S.D. = 0.44) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือข้อ 12 การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องการลาทุกประเภท ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.71) ข้อ 17 การดำเนินงานเกี่ยวกับการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 1.07) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือข้อ 19 การรักษาความสะอาดของอาคารที่ทำการ ห้องทำงาน และบริเวณคณะ ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. 0.53) ข้อ 20 การดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำ ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.76) ข้อ 21 การจัดการ

ซ่อมแซมอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ในสำนักงาน ห้องพักอาจารย์ ห้องเรียน ( $\bar{X} = 2.13$ , S.D. = 0.35) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะมนุษยศาสตร์ ด้านงานบริหารและธุรการ โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.12$ , S.D. = 0.54) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากคือ ข้อ 1 การให้บริการรับ-ส่งหนังสือ ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = 0.77) ข้อ 8 การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร ( $\bar{X} = 3.58$ , S.D. = 0.79) ข้อ 12 การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องการลาทุกประเภท ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = 0.83) ข้อ 17 การดำเนินงานเกี่ยวกับการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ( $\bar{X} = 3.67$ , S.D. = 0.87) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะมนุษยศาสตร์ ด้านงานบริหารและธุรการ โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.01$ , S.D. = 0.39) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากคือ ข้อ 1 การให้บริการรับ-ส่งหนังสือ ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = 0.71) ข้อ 8 การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร ( $\bar{X} = 3.48$ , S.D. = 0.59) ข้อ 12 การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องการลาทุกประเภท ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 0.50) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

ตาราง 15 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุ เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะมนุษยศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 43)		เจ้าหน้าที่ (N = 25)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
23	ด้านงานคลังและพัสดุ การให้คำแนะนำเรื่องระเบียบ การเงิน	3.25	1.17	2.98	0.86	2.96	0.68
24	การให้คำแนะนำเรื่องระเบียบ การพัสดุ	3.00	1.07	2.74	0.82	2.72	0.79
25	การให้บริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการ หรือค่าตอบแทนอื่นๆ	3.63	1.06	3.53	0.85	3.28	0.74
26	การแจ้งข้อกำหนดต่างๆ ในการ เบิกจ่ายเงิน	3.38	0.92	3.02	0.96	2.84	0.62
27	การให้บริการยืมเงินทดรองจ่าย เพื่อใช้ในกิจการต่างๆ	3.38	0.74	3.23	0.92	3.04	0.68
28	การประสานงานและติดตามเรื่อง การเบิกจ่ายเงิน	3.25	0.71	3.16	1.04	3.12	0.60
29	การเบิกจ่ายพัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จากงานคลังและพัสดุ	3.38	0.92	3.23	0.84	3.28	0.68
30	การกำหนดเวลาเบิกจ่ายพัสดุ	3.13	0.83	2.98	0.89	2.96	0.84
31	การจัดหาพัสดุมาใช้ทันกับ ความต้องการ	3.00	0.76	2.81	0.79	2.84	0.55
32	การจัดหาพัสดุมาใช้ตรงกับ ความต้องการในการปฏิบัติงาน	2.75	0.71	2.98	0.77	3.12	0.78
33	การประสานงานเกี่ยวกับการจัดหา พัสดุกับผู้ต้องการใช้	2.63	0.92	2.88	0.79	2.96	0.84
34	การจัดทำรายงานสรุปผลการ ตรวจสอบพัสดุประจำปี	2.25	0.89	2.72	0.85	2.80	0.71
35	การประกาศจำหน่ายพัสดุชำรุด	2.00	0.76	2.35	0.72	2.44	0.65
36	การให้รายละเอียดและคำแนะนำ ในการใช้พัสดุใหม่ๆ ที่จัดหามาใช้ ในราชการ	2.38	0.52	2.79	0.80	2.68	0.56

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะมนุษยศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 43)		เจ้าหน้าที่ (N = 25)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
37	การให้คำแนะนำเรื่องการใช้และบำรุง รักษาพัสดุเพื่อยืดอายุการใช้งาน	2.13	0.35	2.61	0.92	2.41	0.56
38	การให้บริการซ่อมแซมพัสดุชำรุด	2.00	0.76	2.74	0.90	2.56	0.58
39	การควบคุมจำนวนการเบิกจ่าย วัสดุสิ้นเปลือง เช่น ปากกา ดินสอ ยางลบ ไม้บรรทัด ยาลบหมึก กระดาษชำระ อุปกรณ์ทำความสะอาด สะอาด ฯลฯ	2.13	0.83	3.02	0.99	2.96	0.54
	รวม	2.80	0.46	2.92	0.62	2.88	0.42

จากตาราง 15 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.80$ , S.D. = 0.46) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากคือ ข้อ 25 การให้บริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการหรือค่าตอบแทนอื่นๆ ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 1.06) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 34 การจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบพัสดุประจำปี ( $\bar{X} = 2.25$ , S.D. = 0.89) ข้อ 35 การประกาศจำหน่ายพัสดุชำรุด ( $\bar{X} = 2.00$ , S.D. = 0.76) ข้อ 36 การให้รายละเอียดและคำแนะนำในการใช้พัสดุใหม่ๆ ที่จัดหามาใช้ในราชการ ( $\bar{X} = 2.38$ , S.D. = 0.52) ข้อ 37 การให้คำแนะนำเรื่องการใช้และบำรุงรักษาพัสดุเพื่อยืดอายุการใช้งาน ( $\bar{X} = 2.13$ , S.D. = 0.35) ข้อ 38 การให้บริการซ่อมแซมพัสดุชำรุด ( $\bar{X} = 2.00$ , S.D. = 0.76) ข้อ 39 การควบคุมจำนวนการเบิกจ่ายวัสดุสิ้นเปลือง เช่น ปากกา ดินสอ ยางลบ ไม้บรรทัด ยาลบหมึก กระดาษชำระ อุปกรณ์ทำความสะอาด ฯลฯ ( $\bar{X} = 2.13$ , S.D. = 0.83) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.92$ , S.D. = 0.62) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากคือ ข้อ 25 การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการหรือค่าตอบแทนอื่นๆ ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D. = 0.85) และพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 35 การประกาศจำหน่ายพัสดุชำรุด ( $\bar{X} = 2.35$ , S.D. = 0.72) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.88$ , S.D. =

0.42) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 35 การประกาศจำหน่ายพัสดุชำรุด ( $\bar{X} = 2.44$ , S.D. = 0.65) ข้อ 37 การให้คำแนะนำเรื่องการใช้และการบำรุงรักษาพัสดุเพื่อยืดอายุการใช้งาน ( $\bar{X} = 2.41$ , S.D. = 0.56) ข้อ 38 การให้บริการซ่อมแซมพัสดุชำรุด ( $\bar{X} = 2.56$ , S.D. = 0.58) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

ตาราง 16 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษา เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะมนุษยศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 43)		เจ้าหน้าที่ (N = 25)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
	<u>ด้านงานบริการการศึกษา</u>						
40	การแจ้งเรื่องปฏิบัติงานการรับสมัคร นักศึกษาใหม่	3.50	0.53	3.35	0.75	3.16	0.47
41	การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานการ ลงทะเบียนเรียน	3.25	0.46	3.40	0.62	3.16	0.62
42	การจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัคร ลงทะเบียน การบอกเลิก บอกเพิ่ม กระบวนวิชา และข้อกำหนดต่างๆ	3.00	0.53	3.40	0.76	3.20	0.58
43	การแจ้งแนวปฏิบัติในการรับสมัคร นักศึกษาใหม่ และลงทะเบียนเรียน ในแต่ละภาคการศึกษา	3.38	0.74	3.35	0.84	3.16	0.55
44	การแจ้งข้อมูลเรื่องจำนวนและสี ข้อสอบที่จะใช้ในการสอบ	3.25	0.46	3.58	0.73	3.00	0.58
45	การประสานงาน การตรวจข้อสอบ ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์	3.38	0.74	3.44	0.80	3.12	0.53
46	การกำหนดเวลาการประกาศผลสอบ ระยะเวลาในการดำเนินงานขออนุมัติ ปริญญา	3.25	1.04	3.28	0.91	2.52	0.82
47	การขออนุมัติเปิดสอนกระบวนวิชา	3.13	0.83	3.47	0.80	3.16	0.47
48	การตรวจสอบผลการเรียนของ นักศึกษา โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	3.25	1.17	3.28	0.85	2.88	0.53
49	การตรวจสอบผลการเรียนของ นักศึกษา โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	3.63	0.92	3.42	0.85	3.12	0.83
50	การจัดบอร์ดข้อมูลของหน่วย กิจการนักศึกษาในเรื่องทุนการศึกษา การศึกษาต่อ และแหล่งงาน ประกอบอาชีพ	2.88	0.83	3.14	0.94	2.80	0.76
51	การให้ข้อมูล และประสานงาน ในเรื่องการเสนอโครงการวิจัย	3.13	0.83	2.84	0.81	2.72	0.54
52	การดำเนินงานกิจกรรมปฐมนิเทศ	2.88	0.64	3.07	0.80	2.76	0.60

ตาราง 16 (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะมนุษยศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 43)		เจ้าหน้าที่ (N = 25)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
53	การดำเนินงานกิจกรรมปัจเจกนิเทศ	2.63	0.92	2.91	0.97	2.60	0.71
54	การจัดทำบอร์ดเผยแพร่ข้อมูลด้าน หลักสูตร แผนกำหนดการศึกษา และข้อปฏิบัติต่างๆ	2.63	0.74	3.12	0.85	2.80	0.71
55	การประสานงานและให้ความร่วมมือ ในการจัดกิจกรรมของศิษย์เก่า	2.36	0.74	2.79	0.89	2.36	0.70
56	การจัดทำข้อมูลในเรื่องเกี่ยวกับ หลักสูตรการเรียนการสอนเพื่อใช้ ในการประชาสัมพันธ์	2.50	0.53	2.91	0.97	2.56	0.58
	รวม	3.06	0.44	3.22	0.57	2.89	0.32

จากตาราง 16 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษา โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.06$ , S.D. = 0.44) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือข้อ 40 การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานรับสมัครนักศึกษาใหม่ ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.53) ข้อ 49 การตรวจสอบผลการเรียนของนักศึกษาโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.92) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 55 การประสานงานและให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมของศิษย์เก่า ( $\bar{X} = 2.36$ , S.D. = 0.75) ข้อ 56 การจัดทำข้อมูลในเรื่องหลักสูตรการเรียนการสอนเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.53) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษาโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ , S.D. = 0.57) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ข้อ 41 การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานการลงทะเบียนเรียน ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 0.62) ข้อ 42 การจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัคร การลงทะเบียน การบอกเลิก บอกเพิ่มกระบวนวิชา และข้อกำหนดต่างๆ ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 0.76) ข้อ 44 การแจ้งข้อมูลเรื่องจำนวนและสีข้อสอบที่จะใช้ในการสอบ ( $\bar{X} = 3.58$ , S.D. = 0.73) ข้อ 45 การประสานงานการตรวจข้อสอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = 0.80) ข้อ 47 ระยะเวลาในการดำเนินงานขออนุมัติปริญญา ( $\bar{X} = 3.47$ , S.D. = 0.80) ข้อ 49 การตรวจสอบผลการเรียนของนักศึกษาโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ( $\bar{X} = 3.42$ , S.D. = 0.85) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษาโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.89$ , S.D. = 0.32) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 46 การกำหนดเวลาการประกาศผลสอบ ( $\bar{X} = 2.52$ , S.D. = 0.82) ข้อ 55 การประสานงานและให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมของศิษย์เก่า ( $\bar{X} = 2.36$ , S.D. = 0.70) ข้อ 56 การจัดทำข้อมูลในเรื่องเกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอนเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 2.56$ , S.D. = 0.58) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

ตาราง 17 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผน เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะมนุษยศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 43)		เจ้าหน้าที่ (N = 25)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
	<u>ด้านงานนโยบายและแผน</u>						
57	การประสานงานของงานนโยบาย และแผนในการขอความร่วมมือ จัดเก็บข้อมูลต่างๆ	3.25	0.71	3.16	0.78	3.04	0.61
58	การจัดทำรายงานและเผยแพร่ ผลการปฏิบัติงานประจำปีของคณะ	3.25	0.89	3.16	0.84	3.24	0.72
59	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล ด้านวิชาการ	3.38	1.06	3.09	1.02	3.08	0.76
60	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล ด้านบริหาร	3.25	1.17	3.09	1.02	3.00	0.71
61	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล ด้านบุคลากร	3.25	1.17	3.05	0.97	3.16	0.80
62	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล ด้านงบประมาณ	3.00	1.07	2.91	1.04	3.04	0.79
63	การกำหนดเวลาและขั้นตอน การจัดทำงบประมาณประจำปี	3.13	1.13	3.14	0.94	3.04	0.73
64	การประสานงานในการจัดทำ งบประมาณแผ่นดิน (งบคลัง)	3.13	0.99	3.14	0.89	3.20	0.82
65	การประสานงานในการจัดทำ งบประมาณจากรายได้ของ มหาวิทยาลัย (งบรายได้)	3.13	0.99	3.16	0.97	3.16	0.80
66	การจัดทำบอร์ดข้อมูลการบริหารงาน อาคารสถานที่ บุคลากร ฯลฯ	2.88	0.83	2.86	0.92	2.92	0.76
67	การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงาน โครงการต่างๆ ของคณะ	3.25	0.89	3.02	1.01	2.80	0.71
68	การรายงานผลการปฏิบัติงาน ตามโครงการต่างๆ	3.13	0.99	2.81	0.91	2.84	0.75

ตาราง 17 (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะมนุษยศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 43)		เจ้าหน้าที่ (N = 25)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
69	ความรู้ในเรื่องของข้อมูลและ แผนงานของบุคลากร ในงานนโยบายและแผน	3.13	0.99	2.99	0.87	3.00	0.76
70	การประสานงานเพื่อจัดทำแผนงาน ประจำปี	3.13	1.13	2.93	0.94	2.96	0.79
71	การจัดทำกำหนดการปฏิบัติงาน ตามแผนงานต่างๆ	3.00	1.07	2.98	1.01	3.04	0.79
72	การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัด ระบบข้อมูลของคณะ	2.50	0.93	2.93	0.91	2.80	0.76
	รวม	3.11	0.73	3.02	0.72	3.02	0.60

จากตาราง 17 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผนโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.11$ , S.D. = 0.73) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 72 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดระบบข้อมูลของคณะ ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.93) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผนโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.02$ , S.D. = 0.72) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีประสิทธิภาพปานกลาง

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผนโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.02$ , S.D. = 0.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีประสิทธิภาพปานกลาง

ตาราง 18 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน

ด้าน	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะศึกษาศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 38)		เจ้าหน้าที่ (N = 34)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1	งานบริหารและธุรการ	2.91	0.45	3.12	0.51	3.04	0.44
2	งานคลังและพัสดุ	2.59	0.40	3.02	0.60	2.81	0.43
3	งานบริการการศึกษา	3.05	0.33	3.26	0.57	3.01	0.45
4	งานนโยบายและแผน	2.73	0.56	2.79	0.70	2.95	0.51
	รวม	2.83	0.32	3.06	0.53	2.96	0.37

จากตาราง 18 พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ ด้านงานคลังและพัสดุ ด้านงานบริการการศึกษา และด้านงานนโยบายและแผน โดยรวม ว่ามีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง ดังนี้ ผู้บริหาร ( $\bar{X} = 2.83$ , S.D. = 0.32) อาจารย์ ( $\bar{X} = 3.06$ , S.D. = 0.53) เจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 2.96$ , S.D. = 0.37) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ ว่ามีประสิทธิภาพในระดับปานกลางแทบทุกด้าน ยกเว้นด้านงานคลังและพัสดุ ผู้บริหารมีความเห็นว่ามีประสิทธิภาพน้อย ( $\bar{X} = 2.59$ , S.D. = 0.40)

ตาราง 19 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะศึกษาศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 38)		เจ้าหน้าที่ (N = 34)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
	<b>ด้านงานบริหารและธุรการ</b>						
1	การให้บริการรับ-ส่งหนังสือ	3.38	0.52	3.50	0.60	3.59	0.56
2	การให้บริการค้นหาเอกสารหรือ ติดตามเรื่องที่ส่งออก	3.13	0.64	3.39	0.64	3.50	0.66
3	การแจ้งเรื่องและส่งเอกสารประกอบ การประชุมล่วงหน้าก่อนวันประชุม	3.38	0.52	3.39	0.72	3.38	0.65
4	การให้บริการจัดพิมพ์หนังสือ ราชการ	3.25	0.71	3.18	0.87	3.38	0.70
5	การให้บริการพิมพ์ข้อสอบ	3.63	0.74	3.47	0.95	3.47	0.66
6	การให้บริการพิมพ์ตำรา เอกสาร ประกอบการสอน งานวิจัย	2.63	0.74	2.76	1.02	2.97	0.67
7	การให้บริการถ่ายเอกสารและ อัดสำเนาเอกสาร	2.25	1.04	3.13	0.96	3.32	0.94
8	การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล ของบุคลากร	3.16	0.64	3.18	0.87	3.06	0.78
9	การดำเนินการเพื่อคัดเลือก บุคคลเข้าปฏิบัติงาน	2.13	0.64	2.92	0.94	2.62	0.85
10	การจัดฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ แก่บุคลากร	2.38	0.74	2.79	0.93	2.65	0.92
11	การดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณา ความดีความชอบประจำปี	2.75	0.71	2.82	0.80	2.79	0.88
12	การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่อง การลาทุกประเภท	3.38	0.52	3.45	0.80	3.06	0.74
13	การให้ข้อมูลและคำแนะนำ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การเสนอ ผลงานทางวิชาการ	2.63	0.74	3.21	0.78	2.85	0.70
14	การดำเนินงานเรื่องการขอเปลี่ยน ตำแหน่ง	2.88	0.35	2.84	0.75	2.71	0.84

ตาราง 19 (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะศึกษาศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 38)		เจ้าหน้าที่ (N = 34)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
15	การดำเนินงานเรื่องการขอ เลื่อนระดับ	2.75	0.46	3.08	0.85	2.71	0.91
16	การดำเนินงานเรื่องงานวินัย	2.25	0.89	2.71	0.87	2.47	0.75
17	การดำเนินงานเกี่ยวกับการขอ พระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์	3.25	0.71	3.32	0.77	3.28	0.70
18	การแจ้งข้อมูล ประกาศ ข่าวสาร ในเรื่องการลาศึกษาต่อ การจัด ฝึกอบรม การประชุมสัมมนา ฯลฯ	2.75	0.46	3.08	0.82	2.97	0.72
19	การรักษาความสะอาดของอาคาร ที่ทำการ ห้องทำงาน และ บริเวณคณะ	3.13	0.64	3.18	0.90	3.21	0.77
20	การดูแลรักษาความสะอาดของ ห้องน้ำ	3.25	0.71	3.21	0.91	2.88	1.07
21	การจัดการซ่อมแซมอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ ในสำนักงาน ห้องพักอาจารย์ ห้องเรียน	2.88	0.64	3.03	0.88	3.06	0.92
22	การจัดบริการรถยนต์และ พนักงานขับรถยนต์ส่วนกลาง ในการไปราชการ	2.88	0.64	3.03	0.75	2.88	1.09
	รวม	2.91	0.45	3.12	0.51	3.04	0.44

จากตาราง 19 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพ  
ปานกลาง ( $\bar{X} = 2.91$ , S.D. = 0.45) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ  
ข้อ 5 การให้บริการพิมพ์ข้อสอบ ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.74) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 7  
การให้บริการถ่ายเอกสารและอัดสำเนาเอกสาร ( $\bar{X} = 2.25$ , S.D. = 1.04) ข้อ 9 การดำเนินการเพื่อ  
คัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 2.13$ , S.D. = 0.64) ข้อ 10 การจัดฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้แก่  
บุคลากร ( $\bar{X} = 2.38$ , S.D. = 0.74) ข้อ 16 การดำเนินงานเรื่องงานวินัย ( $\bar{X} = 2.25$ , S.D. = 0.89)  
ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.12$ , S.D. = 0.51) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากคือ ข้อ 1 การให้บริการรับ-ส่งหนังสือ ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.60) ข้อ 5 การให้บริการพิมพ์ข้อสอบ ( $\bar{X} = 3.47$ , S.D. = 0.95) ข้อ 12 การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องการลาทุกประเภท ( $\bar{X} = 3.45$ , S.D. = 0.80) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ ว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 0.44) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากคือ ข้อ 1 การให้บริการรับ-ส่งหนังสือ ( $\bar{X} = 3.59$ , S.D. = 0.56) ข้อ 2 การให้บริการค้นหาเอกสารหรือติดตามเรื่องที่ส่งออก ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.66) ข้อ 5 การให้บริการพิมพ์ข้อสอบ ( $\bar{X} = 3.47$ , S.D. = 0.66) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือข้อ 16 การดำเนินงานเรื่องงานวินัย ( $\bar{X} = 2.47$ , S.D. = 0.75) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

ตาราง 20 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุ เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะศึกษาศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 38)		เจ้าหน้าที่ (N = 34)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
	<u>ด้านงานคลังและพัสดุ</u>						
23	การให้คำแนะนำเรื่องระเบียบ การเงิน	2.50	0.53	3.11	0.93	2.82	0.72
24	การให้คำแนะนำเรื่องระเบียบ การพัสดุ	2.50	0.53	2.95	0.93	2.79	0.73
25	การให้บริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการ หรือค่าตอบแทนอื่นๆ	3.25	0.71	3.45	0.65	3.35	0.69
26	การแจ้งข้อกำหนดต่างๆ ในการ เบิกจ่ายเงิน	3.00	0.76	3.21	0.74	3.12	0.73
27	การให้บริการยืมเงินทรงรองจ่าย เพื่อใช้ในกิจการต่างๆ	3.13	0.83	3.39	0.79	3.44	0.75
28	การประสานงานและติดตามเรื่อง การเบิกจ่ายเงิน	3.00	0.76	3.26	0.69	3.12	0.73
29	การเบิกจ่ายพัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จากงานคลังและพัสดุ	2.98	0.83	3.29	0.69	3.21	0.73
30	การกำหนดเวลาเบิกจ่ายพัสดุ	2.75	0.71	3.21	0.70	2.91	0.75
31	การจัดหาพัสดุมาใช้ตรงกับ ความต้องการ	2.75	0.46	3.05	0.73	2.85	0.82
32	การจัดหาพัสดุมาใช้ตรงกับ ความต้องการในการปฏิบัติงาน	2.63	0.74	3.03	0.85	2.82	0.80
33	การประสานงานเกี่ยวกับการจัดหา พัสดุกับผู้ต้องการใช้	2.38	0.52	3.03	0.97	2.62	0.82
34	การจัดทำรายงานสรุปผลการ ตรวจสอบพัสดุประจำปี	1.88	0.64	2.76	1.02	2.53	0.75
35	การประกาศจำหน่ายพัสดุชำรุด	1.75	0.71	2.29	1.14	1.68	0.81
36	การให้รายละเอียดและคำแนะนำ ในการใช้พัสดุใหม่ๆ ที่จัดหามาใช้ ในราชการ	2.13	0.35	2.68	0.84	2.41	0.66

ตาราง 20 (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะศึกษาศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 38)		เจ้าหน้าที่ (N = 34)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
37	การให้คำแนะนำเรื่องการใช้และบำรุง รักษาพัสดุเพื่อยืดอายุการใช้งาน	2.13	0.35	2.61	0.92	2.41	0.56
38	การให้บริการซ่อมแซมพัสดุชำรุด	2.50	0.53	2.82	0.90	2.85	0.66
39	การควบคุมจำนวนการเบิกจ่าย วัสดุสิ้นเปลือง เช่น ปากกา ดินสอ ยางลบ ไม้บรรทัด ยาลบหมึก กระดาษชำระ อุปกรณ์ทำความสะอาด สะอาด ฯลฯ	2.88	0.35	3.26	0.55	2.79	0.69
	รวม	2.59	0.40	3.02	0.60	2.81	0.43

จากตาราง 20 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพน้อย ( $\bar{X} = 2.59$ , S.D. = 0.40) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 23 การให้คำแนะนำเรื่องระเบียบการเงิน ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.53) ข้อ 24 การให้คำแนะนำเรื่องระเบียบการพัสดุ ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.53) ข้อ 33 การประสานงานเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุกับผู้ต้องการใช้ ( $\bar{X} = 2.38$ , S.D. = 0.52) ข้อ 34 การจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบพัสดุประจำปี ( $\bar{X} = 1.88$ , S.D. = 0.64) ข้อ 36 การให้รายละเอียดและคำแนะนำในการใช้พัสดุใหม่ๆ ที่จัดหามาใช้ในราชการ ( $\bar{X} = 2.13$ , S.D. = 0.35) ข้อ 37 การให้คำแนะนำเรื่องการใช้และบำรุงรักษาพัสดุเพื่อยืดอายุการใช้งาน ( $\bar{X} = 2.13$ , S.D. = 0.35) ข้อ 38 การให้บริการซ่อมแซมพัสดุชำรุด ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.53) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุดคือ ข้อ 35 การประกาศจำหน่ายพัสดุชำรุด ( $\bar{X} = 1.75$ , S.D. = 0.71) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.02$ , S.D. = 0.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากคือ ข้อ 25 การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการหรือค่าตอบแทนอื่นๆ ( $\bar{X} = 3.45$ , S.D. = 0.65) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 35 การประกาศจำหน่ายพัสดุชำรุด ( $\bar{X} = 2.29$ , S.D. = 1.14) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.81$ , S.D. = 0.43) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากคือ ข้อ 27 การให้บริการยืมเงิน ทรรองจ่ายเพื่อใช้ในกิจการต่างๆ ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = 0.75) ข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 34 การจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบพัสดุประจำปี ( $\bar{X} = 2.53$ , S.D. = 0.75) ข้อ 36 การให้รายละเอียด และคำแนะนำในการใช้พัสดุใหม่ๆ ที่จัดหามาใช้ในราชการ ( $\bar{X} = 2.41$ , S.D. = 0.66) ข้อ 37 การให้คำแนะนำเรื่องการใช้และบำรุงรักษาพัสดุเพื่อยืดอายุการใช้งาน ( $\bar{X} = 2.41$ , S.D. = 0.56) และข้อที่มี ประสิทธิภาพน้อยที่สุดคือข้อ 35 การประกาศจำหน่ายพัสดุชำรุด ( $\bar{X} = 1.68$ , S.D. = 0.81) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

ตาราง 21 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษา เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะศึกษาศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 38)		เจ้าหน้าที่ (N = 34)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
	<u>ด้านงานบริการการศึกษา</u>						
40	การแจ้งเรื่องปฏิบัติงานการรับสมัคร นักศึกษาใหม่	3.50	0.53	3.50	0.69	3.29	0.84
41	การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานการ ลงทะเบียนเรียน	3.38	0.52	3.47	0.73	3.29	0.91
42	การจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัคร ลงทะเบียน การบอกเลิก บอกเพิ่ม กระบวนวิชา และข้อกำหนดต่างๆ	3.00	0.53	3.34	0.78	3.06	0.78
43	การแจ้งแนวปฏิบัติในการรับสมัคร นักศึกษาใหม่ และลงทะเบียนเรียน ในแต่ละภาคการศึกษา	3.00	0.00	3.37	0.82	3.12	0.77
44	การแจ้งข้อมูลเรื่องจำนวนและสี ข้อสอบที่จะใช้ในการสอบ	3.13	0.83	3.26	0.72	2.88	0.81
45	การประสานงาน การตรวจข้อสอบ ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์	3.00	0.76	3.29	0.80	2.82	0.72
46	การกำหนดเวลาการประกาศผลสอบ ระยะเวลาในการดำเนินงานขออนุมัติ ปริญญา	3.25	0.46	3.39	0.64	3.03	0.72
47	การขออนุมัติเปิดสอนกระบวนวิชา	3.50	0.53	3.42	0.60	3.32	0.53
48	การตรวจสอบผลการเรียนของ นักศึกษา โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	3.25	0.46	3.39	0.75	3.00	0.78
49	การจัดบอร์ดข้อมูลของหน่วย กิจการนักศึกษาในเรื่องทุนการศึกษา การศึกษาต่อ และแหล่งงาน ประกอบอาชีพ	3.00	0.53	3.24	0.85	2.97	0.52
50	การให้ข้อมูล และประสานงาน ในเรื่องการเสนอโครงการวิจัย	2.50	0.76	2.95	0.99	2.71	0.72
51	การดำเนินงานกิจกรรมปฐมนิเทศ	3.13	0.64	3.13	0.96	3.00	0.43

ตาราง 21 (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะศึกษาศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 38)		เจ้าหน้าที่ (N = 34)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
53	การดำเนินงานกิจกรรมปัจฉิมนิเทศ	2.75	1.17	3.05	1.01	2.79	0.81
54	การจัดทำบอร์ดเผยแพร่ข้อมูลด้าน หลักสูตร แผนกำหนดการศึกษา และข้อปฏิบัติต่างๆ	3.25	0.89	2.70	0.64	3.24	0.73
55	การประสานงานและให้ความร่วมมือ ในการจัดกิจกรรมของศิษย์เก่า	2.50	0.76	2.87	1.04	2.68	0.81
56	การจัดทำข้อมูลในเรื่องเกี่ยวกับ หลักสูตรการเรียนการสอนเพื่อใช้ ในการประชาสัมพันธ์	2.75	0.46	3.16	0.95	2.85	0.82
	รวม	3.05	0.33	3.26	0.57	3.01	0.45

จากตาราง 21 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษาโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.05$ , S.D. = 0.33) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ข้อ 40 การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานรับสมัครนักศึกษาใหม่ ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.53) ข้อ 47 ระยะเวลาในการดำเนินงานขออนุมัติปริญญา ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.53) ข้อ 48 การขออนุมัติเปิดสอนกระบวนวิชา ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.53) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 51 การให้ข้อมูลและประสานงานในเรื่องการเสนอโครงการวิจัย ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.76) ข้อ 55 การประสานงานและให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมของศิษย์เก่า ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.76) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษาโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.26$ , S.D. = 0.57) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ข้อ 40 การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานรับสมัครนักศึกษาใหม่ ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.69) ข้อ 41 การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานการลงทะเบียนเรียน ( $\bar{X} = 3.47$ , S.D. = 0.73) ข้อ 47 ระยะเวลาในการดำเนินงานขออนุมัติปริญญา ( $\bar{X} = 3.42$ , S.D. = 0.60) ข้อ 48 การขออนุมัติเปิดสอนกระบวนวิชา ( $\bar{X} = 3.42$ , S.D. = 0.55) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษาโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.01$ , S.D. = 0.45) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีประสิทธิภาพปานกลาง

ตาราง 22 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผน เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะศึกษาศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 38)		เจ้าหน้าที่ (N = 34)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
57	ด้านงานนโยบายและแผน การประสานงานของงานนโยบาย และแผนในการขอความร่วมมือ จัดเก็บข้อมูลต่างๆ	3.13	0.64	2.95	0.84	3.15	0.70
58	การจัดทำรายงานและเผยแพร่ ผลการปฏิบัติงานประจำปีของคณะ	3.00	0.93	3.03	0.82	3.18	0.83
59	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล ด้านวิชาการ	2.50	0.76	2.71	0.73	2.79	0.73
60	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล ด้านบริหาร	2.50	0.76	2.76	0.85	2.82	0.80
61	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล ด้านบุคลากร	2.50	0.76	2.71	0.84	2.91	0.87
62	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล ด้านงบประมาณ	2.50	0.76	2.82	0.87	2.88	0.84
63	การกำหนดเวลาและขั้นตอน การจัดทำงบประมาณประจำปี	3.13	0.64	2.95	0.80	3.24	0.74
64	การประสานงานในการจัดทำ งบประมาณแผ่นดิน (งบคลัง)	3.25	0.46	3.00	0.90	3.26	0.71
65	การประสานงานในการจัดทำ งบประมาณจากรายได้ของ มหาวิทยาลัย (งบรายได้)	3.25	0.46	2.89	0.83	3.26	0.71
66	การจัดทำบอร์ดข้อมูลการบริหารงาน อาคารสถานที่ บุคลากร ฯลฯ	2.75	0.46	2.63	0.88	2.68	0.77
67	การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงาน โครงการต่างๆ ของคณะ	2.50	0.76	2.61	0.86	2.68	0.68
68	การรายงานผลการปฏิบัติงาน ตามโครงการต่างๆ	2.38	0.74	2.61	0.95	2.65	0.73

ตาราง 22 (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะศึกษาศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 38)		เจ้าหน้าที่ (N = 34)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
69	ความรู้ในเรื่องของข้อมูลและ แผนงานของบุคลากร ในงานนโยบายและแผน	2.75	0.46	2.82	0.80	3.00	0.65
70	การประสานงานเพื่อจัดทำแผนงาน ประจำปี	2.75	0.71	2.71	0.89	2.97	0.58
71	การจัดทำกำหนดการปฏิบัติงาน ตามแผนงานต่างๆ	2.38	0.74	2.66	0.81	2.91	0.51
72	การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัด ระบบข้อมูลของคณะ	2.38	0.74	2.66	0.81	2.91	0.51
	รวม	2.73	0.56	2.79	0.70	2.95	0.51

จากตาราง 22 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผนโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.73$ , S.D. = 0.56) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 59 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านวิชาการ ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.76) ข้อ 60 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านบริหาร ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.76) ข้อ 61 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.76) ข้อ 62 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านงบประมาณ ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.76) ข้อ 67 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานโครงการต่างๆ ของคณะ ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.76) ข้อ 68 การรายงานผลการปฏิบัติงานตามโครงการต่างๆ ( $\bar{X} = 2.38$ , S.D. = 0.74) ข้อ 71 การจัดทำกำหนดการปฏิบัติงานตามแผนงานต่างๆ ( $\bar{X} = 2.38$ , S.D. = 0.74) ข้อ 72 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดระบบข้อมูลของคณะ ( $\bar{X} = 2.38$ , S.D. = 0.74) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผนโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.79$ , S.D. = 0.70) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีประสิทธิภาพปานกลาง

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผนโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.95$ , S.D. = 0.51) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีประสิทธิภาพปานกลาง

ตาราง 23 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน

ด้าน	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 41)		เจ้าหน้าที่ (N = 43)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1	งานบริหารและธุรการ	3.31	0.33	3.12	0.55	3.10	0.41
2	งานคลังและพัสดุ	3.10	0.30	2.81	0.47	2.78	0.38
3	งานบริการการศึกษา	3.13	0.26	2.93	0.51	2.99	0.42
4	งานนโยบายและแผน	2.99	0.38	2.66	0.50	2.77	0.39
	รวม	3.15	0.22	2.90	0.44	2.93	0.29

จากตาราง 23 พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ ด้านงานคลังและพัสดุ ด้านงานบริการการศึกษา และด้านงานนโยบายและแผน โดยรวม ว่ามีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง ดังนี้ ผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.15$ , S.D. = 0.22) อาจารย์ ( $\bar{X} = 2.90$ , S.D. = 0.44) เจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 2.93$ , S.D. = 0.29) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ ว่าทุกด้านมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง

ตาราง 24 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 41)		เจ้าหน้าที่ (N = 43)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
	<b>ด้านงานบริหารและธุรการ</b>						
1	การให้บริการรับ-ส่งหนังสือ	3.38	0.52	3.41	0.77	3.58	0.66
2	การให้บริการค้นหาเอกสารหรือ ติดตามเรื่องที่ส่งออก	3.63	0.52	3.34	0.82	3.37	0.82
3	การแจ้งเรื่องและส่งเอกสารประกอบ การประชุมล่วงหน้าก่อนวันประชุม	3.50	0.53	3.32	0.93	3.33	0.84
4	การให้บริการจัดพิมพ์หนังสือ ราชการ	3.50	0.76	3.39	0.80	3.53	0.63
5	การให้บริการพิมพ์ข้อสอบ	3.50	0.76	3.32	0.88	3.30	0.86
6	การให้บริการพิมพ์ตำรา เอกสาร ประกอบการสอน งานวิจัย	3.38	0.92	2.93	0.82	3.07	0.83
7	การให้บริการถ่ายเอกสารและ อัดสำเนาเอกสาร	3.75	0.46	3.34	0.85	3.51	0.74
8	การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล ของบุคลากร	3.50	0.53	3.37	0.77	3.23	0.68
9	การดำเนินการเพื่อคัดเลือก บุคคลเข้าปฏิบัติงาน	3.25	0.46	3.05	0.71	2.77	0.78
10	การจัดฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ แก่บุคลากร	3.13	0.35	2.83	0.67	2.74	0.79
11	การดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณา ความดีความชอบประจำปี	3.25	0.46	2.90	0.74	2.95	0.79
12	การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่อง การลาทุกประเภท	3.38	0.52	3.17	0.54	3.19	0.66
13	การให้ข้อมูลและคำแนะนำ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การเสนอ ผลงานทางวิชาการ	3.00	0.76	2.76	0.70	2.53	0.70
14	การดำเนินงานเรื่องการขอเปลี่ยน ตำแหน่ง	2.63	0.74	2.56	0.59	2.42	0.66

ตาราง 24 (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 41)		เจ้าหน้าที่ (N = 43)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
15	การดำเนินงานเรื่องการขอ เลื่อนระดับ	2.75	0.89	2.59	0.63	2.56	0.67
16	การดำเนินงานเรื่องงานวินัย	2.75	0.89	2.51	0.64	2.33	0.64
17	การดำเนินงานเกี่ยวกับการขอ พระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์	3.25	0.46	3.22	0.76	3.05	0.79
18	การแจ้งข้อมูล ประกาศ ข่าวสาร ในเรื่องการลาศึกษาต่อ การจัด ฝึกอบรม การประชุมสัมมนา ฯลฯ	3.50	0.53	3.12	0.71	3.26	0.79
19	การรักษาความสะอาดของอาคาร ที่ทำการ ห้องทำงาน และ บริเวณคณะ	3.63	0.74	3.51	0.75	3.53	0.70
20	การดูแลรักษาความสะอาดของ ห้องน้ำ	3.63	0.74	3.54	0.81	3.44	0.67
21	การจัดการซ่อมแซมอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ ในสำนักงาน ห้องพักอาจารย์ ห้องเรียน	3.38	0.92	3.22	0.91	3.21	0.71
22	การจัดบริการรถยนต์และ พนักงานขับรถยนต์ส่วนบุคคล ในการไปราชการ	3.25	0.71	3.15	0.88	3.40	0.66
	รวม	3.31	0.33	3.12	0.55	3.10	0.41

จากตาราง 24 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.31$ , S.D. = 0.33) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ข้อ 2 การให้บริการค้นหาเอกสารหรือติดตามเรื่องที่ส่งออก ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.52) ข้อ 3 การแจ้งเรื่องและส่งเอกสารประกอบการประชุมล่วงหน้าก่อนวันประชุม ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.53) ข้อ 4 การให้บริการจัดพิมพ์หนังสือราชการ ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.76) ข้อ 5 การให้บริการพิมพ์ข้อสอบ ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.76) ข้อ 7 การให้บริการถ่ายเอกสารและอัดสำเนาเอกสาร ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.46) ข้อ 8 การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.53) ข้อ 18 การแจ้งข้อมูลประกาศข่าวสารในเรื่อง

การลาศึกษาต่อ การจัดฝึกอบรม การประชุม สัมมนา ฯลฯ ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.53) ข้อ 19 การรักษาความสะอาดของอาคารที่ทำการ ห้องทำงาน และบริเวณคณะ ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.74) ข้อ 20 การดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.74) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.12$ , S.D. = 0.55) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากคือ ข้อ 1 การให้บริการรับ-ส่งหนังสือ ( $\bar{X} = 3.41$ , S.D. = 0.77) ข้อ 19 การรักษาความสะอาดของอาคารที่ทำการ ห้องทำงานและบริเวณคณะ ( $\bar{X} = 3.51$ , S.D. = 0.75) ข้อ 20 การดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ ( $\bar{X} = 3.54$ , S.D. = 0.81) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 14 การดำเนินงานเรื่องการขอเปลี่ยนตำแหน่ง ( $\bar{X} = 2.56$ , S.D. = 0.59) ข้อ 15 การดำเนินงานเรื่องการขอเลื่อนระดับ ( $\bar{X} = 2.59$ , S.D. = 0.63) ข้อ 16 การดำเนินงานเรื่องงานวินัย ( $\bar{X} = 2.51$ , S.D. = 0.64) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ ว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10$ , S.D. = 0.41) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากคือ ข้อ 1 การให้บริการรับ-ส่งหนังสือ ( $\bar{X} = 3.58$ , S.D. = 0.66) ข้อ 4 การให้บริการจัดพิมพ์หนังสือราชการ ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D. = 0.63) ข้อ 7 การให้บริการถ่ายเอกสารและอัดสำเนาเอกสาร ( $\bar{X} = 3.51$ , S.D. = 0.74) ข้อ 19 การรักษาความสะอาดของอาคารที่ทำการ ห้องทำงานและบริเวณคณะ ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D. = 0.70) ข้อ 20 การดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = 0.67) ข้อ 22 การจัดบริการรถยนต์และพนักงานขับรถยนต์ ส่วนกลางในการไปราชการ ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 0.66) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 13 การให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การเสนอผลงานทางวิชาการ ( $\bar{X} = 2.53$ , S.D. = 0.70) ข้อ 14 การดำเนินงานเรื่องการขอเปลี่ยนตำแหน่ง ( $\bar{X} = 2.42$ , S.D. = 0.66) ข้อ 15 การดำเนินงานเรื่องการขอเลื่อนระดับ ( $\bar{X} = 2.56$ , S.D. = 0.67) ข้อ 16 การดำเนินงานเรื่องงานวินัย ( $\bar{X} = 2.33$ , S.D. = 0.64) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

ตาราง 25 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุ เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 41)		เจ้าหน้าที่ (N = 43)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
	<b>ด้านงานคลังและพัสดุ</b>						
23	การให้คำแนะนำเรื่องระเบียบการเงิน	3.25	0.46	2.63	0.58	2.86	0.52
24	การให้คำแนะนำเรื่องระเบียบการพัสดุ	3.25	0.46	2.61	0.59	2.81	0.66
25	การให้บริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการหรือค่าตอบแทนอื่นๆ	4.00	0.00	3.44	0.67	3.53	0.55
26	การแจ้งข้อกำหนดต่างๆ ในการเบิกจ่ายเงิน	3.63	0.74	3.39	0.70	3.40	0.58
27	การให้บริการยืมเงินทดรองจ่ายเพื่อใช้ในกิจการต่างๆ	3.88	0.35	3.46	0.64	3.49	0.74
28	การประสานงานและติดตามเรื่องการเบิกจ่ายเงิน	3.75	0.71	3.41	0.71	3.14	0.64
29	การเบิกจ่ายพัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงานจากงานคลังและพัสดุ	3.25	0.46	2.85	0.69	3.00	0.79
30	การกำหนดเวลาเบิกจ่ายพัสดุ	3.13	0.64	2.88	0.64	2.74	0.76
31	การจัดหาพัสดุมาใช้ทันกับความต้องการ	3.25	0.46	2.85	0.61	2.63	0.66
32	การจัดหาพัสดุมาใช้ตรงกับความต้องการในการปฏิบัติงาน	3.13	0.35	2.78	0.61	2.58	0.63
33	การประสานงานเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุกับผู้ต้องการใช้	2.88	0.35	2.68	0.65	2.53	0.59
34	การจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบพัสดุประจำปี	2.25	0.46	2.32	0.57	2.09	0.48
35	การประกาศจำหน่ายพัสดุชำรุด	2.13	0.64	2.07	0.65	1.84	0.61
36	การให้รายละเอียดและคำแนะนำในการใช้พัสดุใหม่ๆ ที่จัดหามาใช้ในราชการ	2.38	0.52	2.46	0.55	2.44	0.55

ตาราง 25 (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 41)		เจ้าหน้าที่ (N = 43)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
37	การให้คำแนะนำเรื่องการใช้และบำรุง รักษาพัสดุเพื่อยืดอายุการใช้งาน	2.50	0.53	2.34	0.57	2.42	0.59
38	การให้บริการซ่อมแซมพัสดุชำรุด	3.00	0.76	2.76	0.77	2.86	0.77
39	การควบคุมจำนวนการเบิกจ่าย วัสดุสิ้นเปลือง เช่น ปากกา ดินสอ ยางลบ ไม้บรรทัด ยาลบหมึก กระดาษชำระ อุปกรณ์ทำความสะอาด สะอาด ฯลฯ	3.13	0.83	2.90	0.58	2.93	0.86
	รวม	3.10	0.30	2.81	0.47	2.78	0.38

จากตาราง 25 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10$ , S.D. = 0.30) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ข้อ 25 การให้บริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการและค่าตอบแทนอื่นๆ ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.00) ข้อ 26 การแจ้งข้อกำหนดต่างๆ ในการเบิกจ่ายเงิน ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.74) ข้อ 27 การให้บริการเงินยืมทตรงจ่ายเพื่อใช้ในกิจการต่างๆ ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.35) ข้อ 28 การประสานงานและติดตามเรื่องการเบิกจ่ายเงิน ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.71) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อย คือข้อ 34 การจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบพัสดุประจำปี ( $\bar{X} = 2.25$ , S.D. = 0.46) ข้อ 35 การประกาศจำหน่ายพัสดุชำรุด ( $\bar{X} = 2.13$ , S.D. = 0.64) ข้อ 36 การให้รายละเอียดและคำแนะนำในการใช้พัสดุใหม่ๆ ที่จัดหามาใช้ในราชการ ( $\bar{X} = 2.38$ , S.D. = 0.52) ข้อ 37 การให้คำแนะนำเรื่องการใช้และบำรุงรักษาพัสดุเพื่อยืดอายุการใช้งาน ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.53) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.81$ , S.D. = 0.47) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ข้อ 25 การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการหรือค่าตอบแทนอื่นๆ ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = 0.67) ข้อ 27 การให้บริการยืมเงินทตรงจ่ายเพื่อใช้ในกิจการต่างๆ ( $\bar{X} = 3.46$ , S.D. = 0.64) ข้อ 28 การประสานงานและติดตามเรื่องการเบิกจ่ายเงิน ( $\bar{X} = 3.41$ , S.D. = 0.71) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 34 การจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบพัสดุประจำปี ( $\bar{X} = 2.32$ , S.D. = 0.57) ข้อ 35 การประกาศจำหน่ายพัสดุชำรุด ( $\bar{X} = 2.07$ , S.D. = 0.65) ข้อ 36

การให้รายละเอียดและคำแนะนำในการใช้พัสดุใหม่ๆ ที่จัดหามาใช้ในราชการ ( $\bar{X} = 2.46$ , S.D. = 0.55) และข้อ 37 การให้คำแนะนำเรื่องการใช้และบำรุงรักษาพัสดุเพื่อยืดอายุการใช้งาน ( $\bar{X} = 2.34$ , S.D. = 0.57) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.78$ , S.D. = 0.38) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมาก คือข้อ 25 การให้บริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการหรือค่าตอบแทนอื่นๆ ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D. = 0.55) ข้อ 26 การแจ้งข้อกำหนดต่างๆ ในการเบิกเงิน ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 0.58) ข้อ 27 การให้บริการยืมเงินตรงจ่ายเพื่อใช้ในกิจการต่างๆ ( $\bar{X} = 3.49$ , S.D. = 0.74) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 32 การจัดหาพัสดุมายังตรงกับความต้องการในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 2.58$ , S.D. = 0.63) ข้อ 33 การประสานงานเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุกับผู้ต้องการใช้ ( $\bar{X} = 2.53$ , S.D. = 0.59) ข้อ 34 การจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบพัสดุประจำปี ( $\bar{X} = 2.09$ , S.D. = 0.48) ข้อ 35 การประกาศจำหน่ายพัสดุชำรุด ( $\bar{X} = 1.84$ , S.D. = 0.61) ข้อ 36 การให้รายละเอียดและคำแนะนำในการใช้พัสดุใหม่ๆ ที่จัดหามาใช้ในราชการ ( $\bar{X} = 2.44$ , S.D. = 0.55) ข้อ 37 การให้คำแนะนำเรื่องการใช้และบำรุงรักษาพัสดุเพื่อยืดอายุการใช้งาน ( $\bar{X} = 2.42$ , S.D. = 0.59) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

ตาราง 26 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษา เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 41)		เจ้าหน้าที่ (N = 43)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
	<u>ด้านงานบริการการศึกษา</u>						
40	การแจ้งเรื่องปฏิบัติงานการรับสมัคร นักศึกษาใหม่	3.25	0.71	3.34	0.79	3.58	0.66
41	การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานการ ลงทะเบียนเรียน	3.25	0.71	3.39	0.70	3.53	0.63
42	การจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัคร ลงทะเบียน การบอกเลิก บอกรเพิ่ม กระบวนวิชา และข้อกำหนดต่างๆ	3.13	0.83	3.07	0.61	3.35	0.78
43	การแจ้งแนวปฏิบัติในการรับสมัคร นักศึกษาใหม่ และลงทะเบียนเรียน ในแต่ละภาคการศึกษา	3.13	0.83	3.02	0.69	3.37	0.69
44	การแจ้งข้อมูลเรื่องจำนวนและสี ข้อสอบที่จะใช้ในการสอบ	2.63	0.52	2.80	0.71	2.93	0.74
45	การประสานงาน การตรวจข้อสอบ ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์	2.75	0.71	2.80	0.81	2.88	0.79
46	การกำหนดเวลาการประกาศผลสอบ	3.38	0.52	3.32	0.76	3.26	1.03
47	ระยะเวลาในการดำเนินงานขออนุมัติ ปริญญา	3.88	0.35	3.49	0.81	3.47	0.88
48	การขออนุมัติเปิดสอนกระบวนวิชา	3.63	0.52	3.59	0.71	3.49	0.86
49	การตรวจสอบผลการเรียนของ นักศึกษา โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	3.13	0.35	3.12	0.68	3.05	0.90
50	การจัดบอร์ดข้อมูลของหน่วย กิจการนักศึกษาในเรื่องทุนการศึกษา การศึกษาต่อ และแหล่งงาน ประกอบอาชีพ	3.13	0.35	2.73	0.81	2.77	0.68
51	การให้ข้อมูล และประสานงาน ในเรื่องการเสนอโครงการวิจัย	2.75	0.71	2.31	0.69	2.42	0.63
52	การดำเนินงานกิจกรรมปฐมนิเทศ	3.00	0.53	2.59	0.77	2.56	0.67

ตาราง 26 (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 41)		เจ้าหน้าที่ (N = 43)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
53	การดำเนินงานกิจกรรมปัจฉิมนิเทศ	3.00	0.53	2.37	0.77	2.53	0.67
54	การจัดทำบอร์ดเผยแพร่ข้อมูลด้าน หลักสูตร แผนกำหนดการศึกษา และข้อปฏิบัติต่างๆ	3.13	0.35	2.68	0.57	2.72	0.55
55	การประสานงานและให้ความร่วมมือ ในการจัดกิจกรรมของศิษย์เก่า	2.88	0.83	2.32	0.65	2.19	0.55
56	การจัดทำข้อมูลในเรื่องเกี่ยวกับ หลักสูตรการเรียนการสอนเพื่อใช้ ในการประชาสัมพันธ์	3.13	0.35	2.83	0.44	2.65	0.53
	รวม	3.13	0.26	2.93	0.51	2.99	0.42

จากตาราง 26 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษาโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.13$ , S.D. = 0.26) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมาก คือข้อ 47 ระยะเวลาในการดำเนินงานขออนุมัติปริญญา ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.35) ข้อ 48 การขออนุมัติเปิดสอนกระบวนวิชา ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.52) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษาโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.93$ , S.D. = 0.51) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมาก คือข้อ 47 ระยะเวลาในการดำเนินงานขออนุมัติปริญญา ( $\bar{X} = 3.49$ , S.D. = 0.81) ข้อ 48 การขออนุมัติเปิดสอนกระบวนวิชา ( $\bar{X} = 3.59$ , S.D. = 0.71) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อย คือข้อ 51 การให้ข้อมูลและประสานงานในเรื่องการเสนอโครงการวิจัย ( $\bar{X} = 2.31$ , S.D. = 0.69) ข้อ 52 การดำเนินงานกิจกรรมปฐมนิเทศ ( $\bar{X} = 2.59$ , S.D. = 0.77) ข้อ 53 การดำเนินงานกิจกรรมปัจฉิมนิเทศ ( $\bar{X} = 2.37$ , S.D. = 0.77) ข้อ 55 การประสานงานและให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมของศิษย์เก่า ( $\bar{X} = 2.32$ , S.D. = 0.65) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษาโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.99$ , S.D. = 0.42) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมาก คือข้อ 40 การแจ้งเรื่องการ

ปฏิบัติงานรับสมัครนักศึกษาใหม่ ( $\bar{X} = 3.58$ , S.D. = 0.66) ข้อ 41 การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานลง  
ทะเบียน ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D. = 0.63) ข้อ 47 ระยะเวลาในการดำเนินงานขออนุมัติปริญญา ( $\bar{X} = 3.47$ ,  
S.D. = 0.88) ข้อ 48 การขออนุมัติเปิดสอนกระบวนวิชา ( $\bar{X} = 3.49$ , S.D. = 0.86) และข้อที่มี  
ประสิทธิภาพน้อย คือข้อ 51 การให้ข้อมูลและประสานงานในเรื่องการเสนอโครงการวิจัย ( $\bar{X} = 2.42$ ,  
S.D. = 0.63) ข้อ 52 การดำเนินงานกิจกรรมปฐมนิเทศ ( $\bar{X} = 2.56$ , S.D. = 0.67) ข้อ 53 การดำเนิน  
งานกิจกรรมปัจฉิมนิเทศ ( $\bar{X} = 2.53$ , S.D. = 0.67) ข้อ 55 การประสานงานและให้ความร่วมมือ  
ในการจัดกิจกรรมของศิษย์เก่า ( $\bar{X} = 2.19$ , S.D. = 0.55) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

ตาราง 27 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผน เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 41)		เจ้าหน้าที่ (N = 43)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
57	ด้านงานนโยบายและแผน การประสานงานของงานนโยบาย และแผนในการขอความร่วมมือ จัดเก็บข้อมูลต่างๆ	3.38	0.52	2.80	0.64	3.30	0.60
58	การจัดทำรายงานและเผยแพร่ ผลการปฏิบัติงานประจำปีของคณะ	3.38	0.52	2.78	0.76	3.14	0.74
59	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล ด้านวิชาการ	2.50	0.53	2.39	0.59	2.56	0.59
60	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล ด้านบริหาร	2.50	0.53	2.39	0.59	2.47	0.55
61	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล ด้านบุคลากร	2.50	0.53	2.41	0.63	2.49	0.55
62	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล ด้านงบประมาณ	2.63	0.74	2.41	0.59	2.56	0.63
63	การกำหนดเวลาและขั้นตอน การจัดทำงบประมาณประจำปี	3.50	0.76	3.07	0.79	3.23	0.61
64	การประสานงานในการจัดทำ งบประมาณแผ่นดิน (งบคลัง)	3.50	0.76	3.27	0.67	3.44	0.59
65	การประสานงานในการจัดทำ งบประมาณจากรายได้ของ มหาวิทยาลัย (งบรายได้)	3.38	0.52	3.20	0.78	3.40	0.69
66	การจัดทำบอร์ดข้อมูลการบริหารงาน อาคารสถานที่ บุคลากร ฯลฯ	2.63	0.52	2.49	0.64	2.56	0.73
67	การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงาน โครงการต่างๆ ของคณะ	2.88	0.35	2.37	0.58	2.21	0.64
68	การรายงานผลการปฏิบัติงาน ตามโครงการต่างๆ	2.75	0.46	2.34	0.53	2.21	0.64

ตาราง 27 (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)		อาจารย์ (N = 41)		เจ้าหน้าที่ (N = 43)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
69	ความรู้ในเรื่องของข้อมูลและ แผนงานของบุคลากร ในงานนโยบายและแผน	3.13	0.35	2.78	0.53	2.74	0.69
70	การประสานงานเพื่อจัดทำแผนงาน ประจำปี	3.13	0.35	2.76	0.58	2.67	0.64
71	การจัดทำกำหนดการปฏิบัติงาน ตามแผนงานต่างๆ	3.25	0.46	2.61	0.63	2.67	0.64
72	การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัด ระบบข้อมูลของคณะ	2.88	0.35	2.54	0.64	2.72	0.73
	รวม	2.99	0.38	2.66	0.50	2.77	0.39

จากตาราง 27 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผนโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.99$ , S.D. = 0.38) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมาก คือข้อ 63 การกำหนดเวลาและขั้นตอนการจัดทำงบประมาณประจำปี ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.76) ข้อ 64 การประสานงานในการจัดทำงบประมาณแผ่นดิน (งบคลัง) ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.76) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อย คือข้อ 59 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านวิชาการ ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.53) ข้อ 60 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านบริหาร ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.53) ข้อ 61 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.53) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผนโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.66$ , S.D. = 0.50) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพน้อย คือข้อ 59 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านวิชาการ ( $\bar{X} = 2.39$ , S.D. = 0.59) ข้อ 60 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านบริหาร ( $\bar{X} = 2.39$ , S.D. = 0.59) ข้อ 61 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 2.41$ , S.D. = 0.63) ข้อ 62 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านงบประมาณ ( $\bar{X} = 2.41$ , S.D. = 0.59) ข้อ 66 การจัดทำบอร์ดข้อมูลการบริหารงาน อาคารสถานที่ และบุคลากร ฯลฯ ( $\bar{X} = 2.49$ , S.D. = 0.64) ข้อ 67 การแจ้งข้อมูล

เกี่ยวกับแผนงานและโครงการต่างๆ ของคณะ ( $\bar{X} = 2.37$ , S.D. = 0.58) ข้อ 68 การรายงานผลการปฏิบัติงานตามโครงการต่างๆ ( $\bar{X} = 2.34$ , S.D. = 0.53) ข้อ 72 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดระบบข้อมูลของคณะ ( $\bar{X} = 2.54$ , S.D. = 0.64) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผนโดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.77$ , S.D. = 0.39) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมาก คือข้อ 64 การประสานงานในการจัดทำงบประมาณแผ่นดิน (งบคลัง) ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = 0.59) ข้อ 65 การประสานงานในการจัดทำงบประมาณจากรายได้ของมหาวิทยาลัย (งบรายได้) ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 0.69) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อย คือข้อ 59 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านวิชาการ ( $\bar{X} = 2.56$ , S.D. = 0.59) ข้อ 60 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านบริหาร ( $\bar{X} = 2.47$ , S.D. = 0.55) ข้อ 61 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 2.49$ , S.D. = 0.55) ข้อ 62 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านงบประมาณ ( $\bar{X} = 2.56$ , S.D. = 0.63) ข้อ 66 การจัดทำบอร์ดข้อมูลการบริหารงานอาคารสถานที่ บุคลากร ฯลฯ ( $\bar{X} = 2.56$ , S.D. = 0.73) ข้อ 67 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานโครงการต่างๆ ของคณะ ( $\bar{X} = 2.21$ , S.D. = 0.64) ข้อ 68 การรายงานผลการปฏิบัติงานตามโครงการต่างๆ ( $\bar{X} = 2.21$ , S.D. = 0.64) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

ตาราง 28 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน

ด้าน	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะรัฐศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 5)		อาจารย์ (N = 18)		เจ้าหน้าที่ (N = 28)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1	งานบริหารและธุรการ	3.08	0.61	3.52	0.59	3.23	0.60
2	งานคลังและพัสดุ	2.80	0.72	3.44	0.58	3.22	0.44
3	งานบริการการศึกษา	3.14	0.33	3.39	0.60	3.31	0.46
4	งานนโยบายและแผน	2.41	0.96	3.01	0.76	3.16	0.59
	รวม	2.88	0.61	3.35	0.53	3.23	0.45

จากตาราง 28 พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ ด้านงานคลังและพัสดุ ด้านงานบริการการศึกษา และด้านงานนโยบายและแผน โดยรวม ว่ามีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง ดังนี้ ผู้บริหาร ( $\bar{X} = 2.88$ , S.D. = 0.61) อาจารย์ ( $\bar{X} = 3.35$ , S.D. = 0.53) เจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.23$ , S.D. = 0.45) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะรัฐศาสตร์ ว่าทุกด้านมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านงานนโยบายและแผน ผู้บริหารมีความเห็นว่ามีประสิทธิภาพน้อย ( $\bar{X} = 2.41$ , S.D. = 0.96)

ตาราง 29 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะรัฐศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 5)		อาจารย์ (N = 18)		เจ้าหน้าที่ (N = 28)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
	<b>ด้านงานบริหารและธุรการ</b>						
1	การให้บริการรับ-ส่งหนังสือ	3.60	0.55	4.00	0.59	3.50	0.92
2	การให้บริการค้นหาเอกสารหรือ ติดตามเรื่องที่ส่งออก	3.20	0.84	3.78	0.81	3.25	0.75
3	การแจ้งเรื่องและส่งเอกสารประกอบ การประชุมล่วงหน้าก่อนวันประชุม	3.20	0.84	3.72	0.83	3.29	0.79
4	การให้บริการจัดพิมพ์หนังสือ ราชการ	2.80	0.84	3.61	0.78	3.21	1.10
5	การให้บริการพิมพ์ข้อสอบ	3.40	1.52	3.83	0.92	3.64	0.83
6	การให้บริการพิมพ์ตำรา เอกสาร ประกอบการสอน งานวิจัย	2.20	0.84	3.28	1.18	3.32	0.82
7	การให้บริการถ่ายเอกสารและ อัดสำเนาเอกสาร	3.40	1.14	3.28	1.13	3.18	0.90
8	การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล ของบุคลากร	2.40	0.89	3.61	0.98	3.32	0.77
9	การดำเนินการเพื่อคัดเลือก บุคคลเข้าปฏิบัติงาน	2.80	0.84	2.89	0.83	3.25	1.00
10	การจัดฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ แก่บุคลากร	3.00	0.71	3.11	0.76	3.32	0.86
11	การดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณา ความดีความชอบประจำปี	2.60	1.14	2.72	1.02	2.86	0.93
12	การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่อง การลาทุกประเภท	3.40	0.55	3.78+	0.55	3.50	0.69
13	การให้ข้อมูลและคำแนะนำ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การเสนอ ผลงานทางวิชาการ	3.40	0.55	3.28	0.96	3.21	0.83
14	การดำเนินงานเรื่องการขอเปลี่ยน ตำแหน่ง	3.20	0.84	3.44	0.70	2.89	1.13

ตาราง 29 (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะรัฐศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 5)		อาจารย์ (N = 18)		เจ้าหน้าที่ (N = 28)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
15	การดำเนินงานเรื่องการขอ เลื่อนระดับ	3.20	0.84	3.39	0.70	3.00	1.15
16	การดำเนินงานเรื่องงานวินัย	2.20	0.84	3.28	0.89	2.96	0.79
17	การดำเนินงานเกี่ยวกับการขอ พระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์	3.40	0.55	4.06	1.11	3.32	0.94
18	การแจ้งข้อมูล ประกาศ ข่าวสาร ในเรื่องการลาศึกษาต่อ การจัด ฝึกอบรม การประชุมสัมมนา ฯลฯ	3.00	1.22	3.83	0.99	3.32	0.67
19	การรักษาความสะอาดของอาคาร ที่ทำการ ห้องทำงาน และ บริเวณคณะ	3.80	0.45	3.72	0.96	3.07	0.81
20	การดูแลรักษาความสะอาดของ ห้องน้ำ	3.20	0.84	3.28	0.83	2.93	0.81
21	การจัดการซ่อมแซมอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ ในสำนักงาน ห้องพักอาจารย์ ห้องเรียน	3.00	1.22	3.44	0.78	3.11	0.92
22	การจัดบริการรถยนต์และ พนักงานขับรถยนต์ส่วนกลาง ในการไปราชการ	3.40	0.89	4.00	0.77	3.54	0.96
	รวม	3.08	0.61	3.52	0.59	3.23	0.60

จากตาราง 29 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะรัฐศาสตร์ ด้านงานบริหารและธุรการ โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.08$ , S.D. = 0.61) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือข้อ 1 การให้บริการรับ-ส่งหนังสือ ( $\bar{X} = 3.60$ , S.D. = 0.55) ข้อ 5 การให้บริการพิมพ์ข้อสอบ ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 1.52) ข้อ 7 การให้บริการถ่ายเอกสารและอัดสำเนาเอกสาร ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 1.14) ข้อ 12 การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องการลาทุกประเภท ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 0.55) ข้อ 13 การให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การเสนอผลงานทางวิชาการ ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 0.55) และข้อ 17 การดำเนินงานเกี่ยวกับการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 0.55) ข้อ 19 การรักษาความสะอาดของอาคารที่ทำการ

ห้องทำงานและบริเวณคณะ ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.45) ข้อ 22 การจัดบริการรถยนต์และพนักงานขับรถยนต์ส่วนกลางในการไปราชการ ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 0.89) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อย คือข้อ 6 การให้บริการพิมพ์ตำรา เอกสารประกอบการสอน งานวิจัย ( $\bar{X} = 2.20$ , S.D. = 0.84) ข้อ 8 การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร ( $\bar{X} = 2.40$ , S.D. = 0.89) ข้อ 16 การดำเนินงานเรื่องงานวินัย ( $\bar{X} = 2.20$ , S.D. = 0.84) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐศาสตร์ ด้านงานบริหารและธุรการ โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพมาก ( $\bar{X} = 3.52$ , S.D. = 0.59) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมาก คือข้อ 1 การให้บริการรับ-ส่งหนังสือ ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.59) ข้อ 2 การให้บริการค้นหาเอกสารหรือติดตามเรื่องที่ส่งออก ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 0.81) ข้อ 3 การแจ้งเรื่องและส่งเอกสารประกอบการประชุมล่วงหน้าก่อนวันประชุม ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.83) ข้อ 4 การให้บริการจัดพิมพ์หนังสือราชการ ( $\bar{X} = 3.61$ , S.D. = 0.78) ข้อ 5 การให้บริการพิมพ์ข้อสอบ ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D. = 0.92) ข้อ 8 การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร ( $\bar{X} = 3.61$ , S.D. = 0.98) ข้อ 12 การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องการลาทุกประเภท ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 0.55) ข้อ 14 การดำเนินงานเรื่องการขอเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = 0.70) ข้อ 17 การดำเนินงานเกี่ยวกับการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 1.11) ข้อ 18 การแจ้งข้อมูล ประกาศ ข่าวสารในเรื่องการลาศึกษาต่อ การฝึกอบรม การประชุมสัมมนา ฯลฯ ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D. = 0.99) ข้อ 19 การรักษาความสะอาดของอาคารที่ทำการ ห้องทำงาน และบริเวณคณะ ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.96) ข้อ 21 การจัดการซ่อมแซมอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในสำนักงาน ห้องพักอาจารย์ ห้องเรียน ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = 0.78) ข้อ 22 การจัดบริการรถยนต์และพนักงานขับรถยนต์ส่วนกลางในการไปราชการ ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.77) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐศาสตร์ ด้านงานบริหารและธุรการ ว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ , S.D. = 0.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมาก คือข้อ 1 การให้บริการรับ-ส่งหนังสือ ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.92) ข้อ 5 การให้บริการพิมพ์ข้อสอบ ( $\bar{X} = 3.64$ , S.D. = 0.83) ข้อ 12 การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องการลาทุกประเภท ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.69) ข้อ 22 การจัดบริการรถยนต์และพนักงานขับรถยนต์ส่วนกลางในการไปราชการ ( $\bar{X} = 3.54$ , S.D. = 0.96) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

ตาราง 30 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุ เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะรัฐศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 5)		อาจารย์ (N = 18)		เจ้าหน้าที่ (N = 28)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
	ด้านงานคลังและพัสดุ						
23	การให้คำแนะนำเรื่องระเบียบการเงิน	2.40	0.89	3.39	0.85	3.04	0.79
24	การให้คำแนะนำเรื่องระเบียบการพัสดุ	2.40	0.89	3.39	0.85	3.00	0.72
25	การให้บริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการหรือค่าตอบแทนอื่นๆ	3.60	0.89	3.78	0.65	3.50	0.75
26	การแจ้งข้อกำหนดต่างๆ ในการเบิกจ่ายเงิน	2.60	1.14	3.44	0.98	2.96	0.64
27	การให้บริการยืมเงินทดรองจ่ายเพื่อใช้ในกิจการต่างๆ	3.20	0.84	3.67	0.84	3.36	0.68
28	การประสานงานและติดตามเรื่องการเบิกจ่ายเงิน	3.40	0.55	3.72	0.57	3.25	0.59
29	การเบิกจ่ายพัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงานจากงานคลังและพัสดุ	3.60	1.14	4.11	0.68	3.71	0.76
30	การกำหนดเวลาเบิกจ่ายพัสดุ	3.40	0.89	3.78	0.94	3.39	0.96
31	การจัดหาพัสดุมาใช้ทันกับความต้องการ	3.20	1.30	3.78	0.73	3.61	0.74
32	การจัดหาพัสดุมาใช้ตรงกับความต้องการในการปฏิบัติงาน	3.40	0.89	3.78	0.73	3.68	0.67
33	การประสานงานเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุกับผู้ต้องการใช้	3.00	1.00	3.67	0.69	3.36	0.68
34	การจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบพัสดุประจำปี	2.60	1.14	3.28	0.67	3.04	0.58
35	การประกาศจำหน่ายพัสดุชำรุด	2.20	1.10	2.94	0.80	2.68	0.90
36	การให้รายละเอียดและคำแนะนำในการใช้พัสดุใหม่ๆ ที่จัดหามาใช้ในราชการ	2.00	0.71	2.94	0.94	3.00	0.54

ตาราง 30 (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะรัฐศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 5)		อาจารย์ (N = 18)		เจ้าหน้าที่ (N = 28)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
37	การให้คำแนะนำเรื่องการใช้และบำรุงรักษาพัสดุเพื่อยืดอายุการใช้งาน	2.20	0.84	2.56	1.15	3.07	0.77
38	การให้บริการซ่อมแซมพัสดุชำรุด	2.00	1.00	3.06	0.94	2.86	0.76
39	การควบคุมจำนวนการเบิกจ่ายวัสดุสิ้นเปลือง เช่น ปากกา ดินสอ ยางลบ ไม้บรรทัด ยาลบหมึก กระดาษชำระ อุปกรณ์ทำความสะอาด ฯลฯ	2.40	0.89	3.17	1.04	3.25	0.89
	รวม	2.80	0.72	3.44	0.58	3.22	0.44

จากตาราง 30 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะรัฐศาสตร์ ด้านงานคลังและพัสดุ โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.80$ , S.D. = 0.72) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ข้อ 25 การให้บริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการหรือค่าตอบแทนอื่น ๆ ( $\bar{X} = 3.60$ , S.D. = 0.89) ข้อ 28 การประสานงานและติดตามเรื่องการเบิกจ่ายเงิน ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 0.55) ข้อ 29 การเบิกพัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงานจากงานคลังและพัสดุ ( $\bar{X} = 3.60$ , S.D. = 1.14) ข้อ 30 การกำหนดเวลาเบิกจ่ายพัสดุ ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 0.89) ข้อ 32 การจัดหาพัสดุมาใช้ตรงกับความต้องการในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 0.89) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือข้อ 23 การให้คำแนะนำเรื่องระเบียบพัสดุ ( $\bar{X} = 2.40$ , S.D. = 0.89) ข้อ 24 การให้คำแนะนำเรื่องระเบียบการเงิน ( $\bar{X} = 2.40$ , S.D. = 0.89) ข้อ 35 การประกาศจำหน่ายพัสดุชำรุด ( $\bar{X} = 2.20$ , S.D. = 1.10) ข้อ 36 การให้รายละเอียดและคำแนะนำในการใช้พัสดุใหม่ ๆ ที่จัดหามาใช้ในราชการ ( $\bar{X} = 2.00$ , S.D. = 0.71) ข้อ 37 การให้คำแนะนำเรื่องการใช้และบำรุงรักษาพัสดุ เพื่อยืดอายุการใช้งาน ( $\bar{X} = 2.20$ , S.D. = 0.84) ข้อ 38 การให้บริการซ่อมแซมพัสดุชำรุด ( $\bar{X} = 2.00$ , S.D. = 1.00) ข้อ 39 การควบคุมจำนวนการเบิกจ่ายวัสดุสิ้นเปลือง เช่น ปากกา ดินสอ ยางลบ ไม้บรรทัด ยาลบหมึก กระดาษชำระ อุปกรณ์ทำความสะอาด ฯลฯ ( $\bar{X} = 2.40$ , S.D. = 0.89) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการด้านงานคลังและพัสดุ โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพมาก ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = 0.58) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ข้อ 25 การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการหรือค่าตอบแทนอื่นๆ ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 0.65) ข้อ 26 การแจ้งข้อกำหนดต่าง ๆ ในการเบิกจ่ายเงิน ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = 0.98) ข้อ 27 การให้บริการยืมเงินท่ตรงจ่ายเพื่อใช้ในการกิจการต่าง ๆ ( $\bar{X} = 3.67$ , S.D. = 0.84) ข้อ 28 การประสานงานและติดตามเรื่องการเบิกจ่ายเงิน ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.57) ข้อ 29 การเบิกพัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงานจากงานคลังและพัสดุ ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.68) ข้อ 30 การกำหนดเวลาเบิกจ่ายพัสดุ ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 0.94) ข้อ 31 การจัดหาพัสดุมาใช้ทันกับความต้องการ ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 0.73) ข้อ 32 การจัดหาพัสดุมาใช้ตรงกับความต้องการในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 0.73) ข้อ 33 การประสานงานเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุกับผู้ต้องการใช้ ( $\bar{X} = 3.67$ , S.D. = 0.69) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อย คือข้อ 37 การให้คำแนะนำเรื่องการใช้และบำรุงรักษาพัสดุเพื่อยืดอายุการใช้งาน ( $\bar{X} = 2.56$ , S.D. = 1.15) ส่วนข้ออื่นๆ เห็นว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการด้านงานคลังและพัสดุ โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ , S.D. = 0.44) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ข้อ 25 การให้บริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการหรือค่าตอบแทนอื่น ๆ ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.75) ข้อ 29 การเบิกพัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงานจากงานคลังและพัสดุ ( $\bar{X} = 3.71$ , S.D. = 0.76) ข้อ 31 การจัดหาพัสดุมาใช้ทันกับความต้องการ ( $\bar{X} = 3.61$ , S.D. = 0.74) ข้อ 32 การจัดหาพัสดุมาใช้ตรงกับความต้องการในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = 0.67) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

ตาราง 31 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษา เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะรัฐศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 5)		อาจารย์ (N = 18)		เจ้าหน้าที่ (N = 28)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
	<b>ด้านงานบริการการศึกษา</b>						
40	การแจ้งเรื่องปฏิบัติงานการรับสมัคร นักศึกษาใหม่	3.20	0.45	3.61	0.70	3.46	0.79
41	การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานการ ลงทะเบียนเรียน	3.60	0.55	3.67	0.84	3.46	0.69
42	การจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัคร ลงทะเบียน การบอกเลิก บอกเพิ่ม กระบวนวิชา และข้อกำหนดต่างๆ	3.40	0.55	3.50	0.62	3.29	0.85
43	การแจ้งแนวปฏิบัติในการรับสมัคร นักศึกษาใหม่ และลงทะเบียนเรียน ในแต่ละภาคการศึกษา	3.20	0.45	3.50	0.71	3.36	0.73
44	การแจ้งข้อมูลเรื่องจำนวนและสี ข้อสอบที่จะใช้ในการสอบ	4.00	0.71	4.00	0.69	3.32	0.77
45	การประสานงาน การตรวจข้อสอบ ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์	3.40	0.55	3.72	0.83	3.29	0.81
46	การกำหนดเวลาการประกาศผลสอบ	3.40	0.55	3.56	1.04	2.96	1.00
47	ระยะเวลาในการดำเนินงานขออนุมัติ ปริญญา	3.60	0.89	3.33	0.69	3.32	0.61
48	การขออนุมัติเปิดสอนกระบวนวิชา	3.20	0.84	3.22	0.65	3.14	0.59
49	การตรวจสอบผลการเรียนของ นักศึกษา โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	2.80	1.10	3.39	0.85	3.36	0.91
50	การจัดบอร์ดข้อมูลของหน่วย กิจการนักศึกษาในเรื่องทุนการศึกษา การศึกษาต่อ และแหล่งงาน ประกอบอาชีพ	3.20	0.45	3.50	0.92	3.64	0.62
51	การให้ข้อมูล และประสานงาน ในเรื่องการเสนอโครงการวิจัย	2.80	0.45	3.22	0.88	3.00	0.47
52	การดำเนินงานกิจกรรมปฐมนิเทศ	2.80	0.45	3.17	0.99	3.43	0.57

ตาราง 31 (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะรัฐศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 5)		อาจารย์ (N = 18)		เจ้าหน้าที่ (N = 28)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
53	การดำเนินงานกิจกรรมปัจฉิมนิเทศ	2.60	1.14	3.00	0.91	3.29	0.60
54	การจัดทำบอร์ดเผยแพร่ข้อมูลด้าน หลักสูตร แผนกำหนดการศึกษา และข้อปฏิบัติต่างๆ	3.20	0.84	3.17	0.86	3.39	0.57
55	การประสานงานและให้ความร่วมมือ ในการจัดกิจกรรมของศิษย์เก่า	2.60	0.89	2.94	0.94	3.32	0.77
56	การจัดทำข้อมูลในเรื่องเกี่ยวกับ หลักสูตรการเรียนการสอนเพื่อใช้ ในการประชาสัมพันธ์	2.40	1.14	3.06	1.00	3.29	0.71
	รวม	3.14	0.33	3.39	0.60	3.31	0.46

จากตาราง 31 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐศาสตร์ ด้านงานบริการการศึกษา โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.14$ , S.D. = 0.33) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ข้อ 41 การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานการลงทะเบียนเรียน ( $\bar{X} = 3.60$ , S.D. = 0.55) ข้อ 42 การจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัคร การลงทะเบียน การบอกเลิก บอกเพิ่มกระบวนวิชา และข้อกำหนดต่าง ๆ ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 0.55) ข้อ 44 การแจ้งข้อมูลเรื่องจำนวนและสีข้อสอบที่จะใช้ในการสอบ ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.71) ข้อ 45 การประสานงาน การตรวจข้อสอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 0.55) ข้อ 46 การกำหนดเวลาการประกาศผลสอบ ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 0.55) ข้อ 47 ระยะเวลาในการดำเนินงานขออนุมัติปริญญา ( $\bar{X} = 3.60$ , S.D. = 0.89) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อย คือข้อ 56 การจัดทำข้อมูลในเรื่องเกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอน เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 2.40$ , S.D. = 1.14) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐศาสตร์ ด้านงานบริการการศึกษา โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.39$ , S.D. = 0.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ข้อ 40 การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานการรับสมัคร นักศึกษาใหม่ ( $\bar{X} = 3.61$ , S.D. = 0.70) ข้อ 41 การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานการลงทะเบียนเรียน ( $\bar{X} = 3.67$ , S.D. = 0.84) ข้อ 42 การจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัคร การลงทะเบียน การบอกเลิก บอกเพิ่ม กระบวนวิชา และข้อกำหนดต่างๆ ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.62) ข้อ 43 การแจ้งแนวปฏิบัติในการรับสมัคร

นักศึกษาใหม่และลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.71) ข้อ 44 การแจ้งข้อมูลเรื่องจำนวนและสี่ข้อสอบที่จะใช้ในการสอบ ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.69) ข้อ 45 การประสานงานการตรวจข้อสอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.83) ข้อ 46 การกำหนดเวลาการประกาศผลสอบ ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = 1.04) ข้อ 50 การจัดบอร์ดข้อมูลของหน่วยกิจการนักศึกษาในเรื่องทุนการศึกษา การศึกษาต่อ และแหล่งงานประกอบอาชีพ ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.92) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะรัฐศาสตร์ ด้านงานบริการการศึกษา โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.31$ , S.D. = 0.46) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากคือ ข้อ 40 การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานรับสมัครนักศึกษาใหม่ ( $\bar{X} = 3.46$ , S.D. = 0.79) ข้อ 41 การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานการลงทะเบียนเรียน ( $\bar{X} = 3.46$ , S.D. = 0.69) ข้อ 50 การจัดบอร์ดข้อมูลของหน่วยกิจการนักศึกษาในเรื่องทุนการศึกษา การศึกษาต่อ และแหล่งงานประกอบอาชีพ ( $\bar{X} = 3.64$ , S.D. = 0.62) ข้อ 52 การดำเนินงานกิจกรรมปฐมนิเทศ ( $\bar{X} = 3.43$ , S.D. = 0.57) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

ตาราง 32 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผน เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะรัฐศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 5)		อาจารย์ (N = 18)		เจ้าหน้าที่ (N = 28)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
	<b>ด้านงานนโยบายและแผน</b>						
57	การประสานงานของงานนโยบาย และแผนในการขอความร่วมมือ จัดเก็บข้อมูลต่างๆ	2.20	0.84	2.94	0.87	3.43	0.74
58	การจัดทำรายงานและเผยแพร่ ผลการปฏิบัติงานประจำปีของคณะ	2.80	1.10	3.28	1.02	3.50	0.79
59	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล ด้านวิชาการ	2.00	0.71	2.83	1.04	3.14	0.76
60	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล ด้านบริหาร	2.20	0.71	3.00	1.08	3.18	0.86
61	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล ด้านบุคลากร	2.20	1.10	3.06	1.11	3.18	0.86
62	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล ด้านงบประมาณ	2.40	1.14	2.72	0.83	3.14	0.89
63	การกำหนดเวลาและขั้นตอน การจัดทำงบประมาณประจำปี	2.80	1.10	3.22	0.73	3.21	0.79
64	การประสานงานในการจัดทำ งบประมาณแผ่นดิน (งบคลัง)	2.60	0.89	3.28	0.67	3.25	0.75
65	การประสานงานในการจัดทำ งบประมาณจากรายได้ของ มหาวิทยาลัย (งบรายได้)	2.80	1.10	3.22	0.65	3.43	0.74
66	การจัดทำบอร์ดข้อมูลการบริหารงาน อาคารสถานที่ บุคลากร ฯลฯ	2.60	1.34	3.00	0.84	3.00	0.82
67	การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงาน โครงการต่างๆ ของคณะ	2.40	1.14	2.83	1.10	3.00	0.61
68	การรายงานผลการปฏิบัติงาน ตามโครงการต่างๆ	2.00	0.71	2.78	0.94	2.96	0.69

ตาราง 32 (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะรัฐศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 5)		อาจารย์ (N = 18)		เจ้าหน้าที่ (N = 28)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
69	ความรู้ในเรื่องของข้อมูลและ แผนงานของบุคลากร ในงานนโยบายและแผน	2.40	1.14	2.78	0.81	3.04	0.74
70	การประสานงานเพื่อจัดทำแผนงาน ประจำปี	2.60	1.14	3.11	0.90	3.25	0.65
71	การจัดทำกำหนดการปฏิบัติงาน ตามแผนงานต่างๆ	2.40	1.14	3.00	0.91	3.00	0.61
72	การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัด ระบบข้อมูลของคณะ	2.40	1.52	3.06	1.06	2.89	0.88
	รวม	2.41	0.61	3.35	0.53	3.23	0.45

จากตาราง 32 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะรัฐศาสตร์ ด้านงานนโยบายและแผน โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพน้อย ( $\bar{X} = 2.41$ , S.D. = 0.61) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพน้อย คือข้อ 57 การประสานงานของงานนโยบายและแผนในการขอความร่วมมือจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ( $\bar{X} = 2.20$ , S.D. = 0.84) ข้อ 59 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านวิชาการ ( $\bar{X} = 2.00$ , S.D. = 0.71) ข้อ 60 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านบริหาร ( $\bar{X} = 2.20$ , S.D. = 0.71) ข้อ 61 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 2.20$ , S.D. = 1.10) ข้อ 62 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านงบประมาณ ( $\bar{X} = 2.40$ , S.D. = 1.14) ข้อ 67 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงาน โครงการต่างๆ ของคณะ ( $\bar{X} = 2.40$ , S.D. = 1.14) ข้อ 68 การรายงานผลการปฏิบัติงานตามโครงการต่าง ๆ ( $\bar{X} = 2.00$ , S.D. = 0.71) ข้อ 69 ความรู้ในเรื่องข้อมูลและแผนงานของบุคลากรในงานนโยบายและแผน ( $\bar{X} = 2.40$ , S.D. = 1.14) ข้อ 71 การจัดทำกำหนดการปฏิบัติงานตามแผนงานต่างๆ ( $\bar{X} = 2.40$ , S.D. = 1.14) ข้อ 72 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดระบบข้อมูลของคณะ ( $\bar{X} = 2.40$ , S.D. = 1.52) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะรัฐศาสตร์ ด้านงานนโยบายและแผน โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ , S.D. = 0.53) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีประสิทธิภาพปานกลาง

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด้านงานนโยบายและแผน โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ , S.D. = 0.45) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมาก คือข้อ 57 การประสานงานของงานนโยบายและแผน ในการขอความร่วมมือจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ( $\bar{X} = 3.43$ , S.D. = 0.74) ข้อ 58 การจัดทำรายงานและเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานประจำปีของคุณ ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.79) ข้อ 65 การประสานงานในการจัดทำงบประมาณจากรายได้ของมหาวิทยาลัย (งบรายได้) ( $\bar{X} = 3.43$ , S.D. = 0.74) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

ตาราง 33 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน

ด้าน	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะเศรษฐศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 12)		อาจารย์ (N = 19)		เจ้าหน้าที่ (N = 28)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1	งานบริหารและธุรการ	3.11	0.51	3.15	0.57	2.88	0.62
2	งานคลังและพัสดุ	2.52	0.33	2.65	0.52	2.80	0.66
3	งานบริการการศึกษา	2.90	0.44	2.76	0.40	3.04	0.68
4	งานนโยบายและแผน	2.17	0.56	2.38	0.54	2.71	0.60
	รวม	2.71	0.30	2.77	0.38	2.86	0.53

จากตาราง 33 พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ ด้านงานคลังและพัสดุ ด้านงานบริการการศึกษา และด้านงานนโยบายและแผน โดยรวม ว่ามีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง ดังนี้ ผู้บริหาร ( $\bar{X} = 2.71$ , S.D. = 0.30) อาจารย์ ( $\bar{X} = 2.77$ , S.D. = 0.38) เจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 2.86$ , S.D. = 0.53) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะเศรษฐศาสตร์ ว่าแทบทุกด้านมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง ยกเว้น 2 ด้าน ที่ผู้บริหารเห็นว่ามีประสิทธิภาพน้อย คือด้านงานคลังและพัสดุ ( $\bar{X} = 2.52$ , S.D. = 0.33) และด้านงานนโยบายและแผน ( $\bar{X} = 2.17$ , S.D. = 0.56)

ตาราง 34 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะเศรษฐศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 12)		อาจารย์ (N = 19)		เจ้าหน้าที่ (N = 28)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
	<b>ด้านงานบริหารและธุรการ</b>						
1	การให้บริการรับ-ส่งหนังสือ	3.25	0.45	3.58	0.51	3.14	0.65
2	การให้บริการค้นหาเอกสารหรือ ติดตามเรื่องที่ส่งออก	3.25	0.45	3.37	0.68	2.89	0.88
3	การแจ้งเรื่องและส่งเอกสารประกอบ การประชุมล่วงหน้าก่อนวันประชุม	3.33	0.49	3.42	0.61	3.21	0.69
4	การให้บริการจัดพิมพ์หนังสือ ราชการ	3.08	0.79	3.32	0.82	3.25	1.04
5	การให้บริการพิมพ์ข้อสอบ	3.42	0.67	3.58	0.61	3.61	0.83
6	การให้บริการพิมพ์ตำรา เอกสาร ประกอบการสอน งานวิจัย	2.67	0.89	3.26	0.56	3.14	1.08
7	การให้บริการถ่ายเอกสารและ อัดสำเนาเอกสาร	3.42	0.51	2.95	0.71	2.96	1.14
8	การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล ของบุคลากร	3.25	1.06	3.26	0.93	2.75	0.97
9	การดำเนินการเพื่อคัดเลือก บุคคลเข้าปฏิบัติงาน	22.83	0.72	2.95	0.97	2.89	1.07
10	การจัดฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ แก่บุคลากร	2.58	1.00	2.84	0.90	2.68	0.90
11	การดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณา ความดีความชอบประจำปี	2.92	0.79	3.26	0.93	2.46	1.00
12	การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่อง การลาทุกประเภท	3.25	0.75	3.32	0.67	2.89	0.88
13	การให้ข้อมูลและคำแนะนำ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การเสนอ ผลงานทางวิชาการ	3.17	0.72	2.79	0.54	2.32	0.86
14	การดำเนินงานเรื่องการขอเปลี่ยน ตำแหน่ง	3.00	0.60	2.68	0.67	2.75	1.00

ตาราง 34 (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะเศรษฐศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 12)		อาจารย์ (N = 19)		เจ้าหน้าที่ (N = 28)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
15	การดำเนินงานเรื่องการขอ เลื่อนระดับ	3.00	0.60	2.74	0.65	2.96	1.00
16	การดำเนินงานเรื่องงานวินัย	2.67	0.65	2.68	0.67	2.50	1.07
17	การดำเนินงานเกี่ยวกับการขอ พระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์	3.42	0.79	3.26	0.81	3.11	0.96
18	การแจ้งข้อมูล ประกาศ ข่าวสาร ในเรื่องการลาศึกษาต่อ การจัด ฝึกอบรม การประชุมสัมมนา ฯลฯ	3.17	0.94	3.11	0.88	2.82	0.82
19	การรักษาความสะอาดของอาคาร ที่ทำการ ห้องทำงาน และ บริเวณคณะ	2.92	0.90	3.32	1.00	2.57	1.17
20	การดูแลรักษาความสะอาดของ ห้องน้ำ	3.08	0.79	3.21	1.03	2.71	1.08
21	การจัดการซ่อมแซมอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ ในสำนักงาน ห้องพักอาจารย์ ห้องเรียน	3.17	0.83	3.21	1.13	2.75	1.08
22	การจัดบริการรถยนต์และ พนักงานขับรถยนต์ส่วนกลาง ในการไปราชการ	3.50	0.52	3.21	0.92	2.93	0.98
	รวม	3.11	0.51	3.15	0.57	2.88	0.62

จากตาราง 34 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะเศรษฐศาสตร์ ด้านงานบริหารและธุรการ โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.11$ , S.D. = 0.51) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมาก คือข้อ 5 การให้บริการพิมพ์ข้อสอบ ( $\bar{X} = 3.42$ , S.D. = 0.67) ข้อ 7 การให้บริการถ่ายเอกสารและอัดสำเนาเอกสาร ( $\bar{X} = 3.42$ , S.D. = 0.51) ข้อ 17 การดำเนินงานเกี่ยวกับการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ( $\bar{X} = 3.42$ , S.D. = 0.79) ข้อ 22 การจัดบริการรถยนต์และพนักงานขับรถยนต์ส่วนกลางในการไปราชการ ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.52) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อย คือข้อ 10 การจัดฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้แก่บุคลากร ( $\bar{X} = 2.58$ , S.D. = 1.00) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการคณะกรรมการเศรษฐศาสตร์  
 ด้านงานบริหารและธุรการ โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.15$ , S.D. = 0.57) และเมื่อ  
 พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมาก คือข้อ 1 การให้บริการรับ-ส่งหนังสือ ( $\bar{X} = 3.58$ ,  
 S.D. = 0.51) ข้อ 3 การแจ้งเรื่องและส่งเอกสารประกอบการประชุมล่วงหน้าก่อนวันประชุม ( $\bar{X} = 3.42$ ,  
 S.D. = 0.61) ข้อ 5 การให้บริการพิมพ์ข้อสอบ ( $\bar{X} = 3.58$ , S.D. = 0.61) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพ  
 ปานกลาง

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเศรษฐศาสตร์  
 ด้านงานบริหารและธุรการ ว่ามีมีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.88$ , S.D. = 0.62) และเมื่อพิจารณาเป็น  
 รายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากคือ ข้อ 5 การให้บริการพิมพ์ข้อสอบ ( $\bar{X} = 3.61$ , S.D. = 0.83)  
 และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 11 การดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาความดีความชอบประจำปี  
 ( $\bar{X} = 2.46$ , S.D. = 1.00) ข้อ 13 การให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การเสนอผลงานทาง  
 วิชาการ ( $\bar{X} = 2.32$ , S.D. = 0.86) ข้อ 16 การดำเนินงานเรื่องงานวินัย ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 1.07)  
 ข้อ 19 การรักษาความสะอาดของอาคารที่ทำการ ห้องทำงาน และบริเวณคณะ ( $\bar{X} = 2.57$ , S.D.  
 = 1.17) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

ตาราง 35 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุ เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะเศรษฐศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 12)		อาจารย์ (N = 19)		เจ้าหน้าที่ (N = 28)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
23	ด้านงานคลังและพัสดุ การให้คำแนะนำเรื่องระเบียบ การเงิน	2.83	0.72	2.53	0.77	3.14	0.85
24	การให้คำแนะนำเรื่องระเบียบ การพัสดุ	2.50	0.52	2.63	0.76	2.96	0.74
25	การให้บริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการ หรือค่าตอบแทนอื่นๆ	3.42	0.79	3.42	0.69	3.36	0.83
26	การแจ้งข้อกำหนดต่างๆ ในการ เบิกจ่ายเงิน	3.00	0.85	3.37	0.76	3.04	0.88
27	การให้บริการยืมเงินตรงจ่าย เพื่อใช้ในกิจการต่างๆ	3.33	0.78	3.32	0.75	3.25	1.00
28	การประสานงานและติดตามเรื่อง การเบิกจ่ายเงิน	3.00	0.60	3.37	0.68	3.07	0.72
29	การเบิกจ่ายพัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จากงานคลังและพัสดุ	2.67	0.65	2.74	0.81	2.82	0.90
30	การกำหนดเวลาเบิกจ่ายพัสดุ	2.33	0.67	2.68	0.67	2.79	0.96
31	การจัดหาพัสดุมาใช้ทันกับ ความต้องการ	2.58	0.67	2.68	0.67	2.79	0.96
32	การจัดหาพัสดุมาใช้ตรงกับ ความต้องการในการปฏิบัติงาน	2.67	0.78	2.74	0.73	2.82	0.90
33	การประสานงานเกี่ยวกับการจัดหา พัสดุกับผู้ต้องการใช้	2.50	0.67	2.47	0.61	2.68	0.82
34	การจัดทำรายงานสรุปผลการ ตรวจสอบพัสดุประจำปี	1.75	0.75	2.05	0.62	2.50	0.88
35	การประกาศจำหน่ายพัสดุชำรุด	1.50	0.67	1.68	0.75	2.18	0.90
36	การให้รายละเอียดและคำแนะนำ ในการใช้พัสดุใหม่ๆ ที่จัดหามาใช้ ในราชการ	1.75	0.45	2.05	0.62	2.46	0.92

ตาราง 35 (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะเศรษฐศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 12)		อาจารย์ (N = 19)		เจ้าหน้าที่ (N = 28)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
37	การให้คำแนะนำเรื่องการใช้และบำรุง รักษาพัสดุเพื่อยืดอายุการใช้งาน	1.83	0.58	2.11	0.57	2.43	0.88
38	การให้บริการซ่อมแซมพัสดุชำรุด	2.42	0.79	2.58	0.77	2.50	1.07
39	การควบคุมจำนวนการเบิกจ่าย วัสดุสิ้นเปลือง เช่น ปากกา ดินสอ ยางลบ ไม้บรรทัด ยาลบหมึก กระดาษชำระ อุปกรณ์ทำความสะอาด สะอาด ฯลฯ	2.75	0.62	2.63	0.90	2.86	0.97
	รวม	2.52	0.33	2.65	0.52	2.80	0.66

จากตาราง 35 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะเศรษฐศาสตร์ ด้านงานคลังและพัสดุ โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพน้อย ( $\bar{X} = 2.52$ , S.D. = 0.33) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมาก คือข้อ 25 การให้บริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการหรือค่าตอบแทนอื่น ๆ ( $\bar{X} = 3.42$ , S.D. = 0.79) ข้อที่มีประสิทธิภาพน้อย คือข้อ 24 การให้คำแนะนำเรื่องระเบียบการพัสดุ ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.52) ข้อ 30 การกำหนดเวลาเบิกจ่ายพัสดุ ( $\bar{X} = 2.33$ , S.D. = 0.67) ข้อ 31 การจัดหาพัสดุมาใช้ทันกับความต้องการ ( $\bar{X} = 2.58$ , S.D. = 0.67) ข้อ 33 การประสานงานเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุกับผู้ต้องการใช้ ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.67) ข้อ 37 การให้คำแนะนำเรื่องการใช้และบำรุงรักษาพัสดุ เพื่อยืดอายุการใช้งาน ( $\bar{X} = 1.83$ , S.D. = 0.58) ข้อ 38 การให้บริการซ่อมแซมพัสดุชำรุด ( $\bar{X} = 2.42$ , S.D. = 0.79) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด คือข้อ 34 การจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบพัสดุประจำปี ( $\bar{X} = 1.75$ , S.D. = 0.75) ข้อ 35 การประกาศจำหน่ายพัสดุชำรุด ( $\bar{X} = 1.50$ , S.D. = 0.67) ข้อ 36 การให้รายละเอียดและคำแนะนำในการใช้พัสดุใหม่ๆ ที่จัดหามาใช้ในราชการ ( $\bar{X} = 1.75$ , S.D. = 0.45) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะเศรษฐศาสตร์ ด้านงานคลังและพัสดุ โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.65$ , S.D. = 0.52) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมาก คือข้อ 25 การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการหรือค่าตอบแทนอื่น ๆ ( $\bar{X} = 3.42$ , S.D. = 0.69) ข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 23 การให้คำแนะนำเรื่องระเบียบการเงิน ( $\bar{X} = 2.53$ , S.D. = 0.77) ข้อ 34 การจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบพัสดุประจำปี ( $\bar{X} = 2.05$ , S.D. = 0.62) ข้อ 36 การให้รายละเอียดและคำแนะนำในการใช้พัสดุใหม่ ๆ ที่จัดหามาใช้ในราชการ

( $\bar{X} = 2.05$ , S.D. = 0.62) ข้อ 37 การให้คำแนะนำเรื่องการใช้และบำรุงรักษาพัสดุเพื่อยืดอายุการใช้งาน ( $\bar{X} = 2.11$ , S.D. = 0.57) ข้อ 38 การให้บริการซ่อมแซมพัสดุชำรุด ( $\bar{X} = 2.58$ , S.D. = 0.77) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุดคือ ข้อ 35 การประกาศจำหน่ายพัสดุชำรุด ( $\bar{X} = 1.68$ , S.D. = 0.75) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการคณะกรรมการคณบดีและพัสดุ โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.80$ , S.D. = 0.66) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 34 การจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบพัสดุประจำปี ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. 0.88) ข้อ 35 การประกาศจำหน่ายพัสดุชำรุด ( $\bar{X} = 2.18$ , S.D. = 0.90) ข้อ 36 การให้รายละเอียดและคำแนะนำในการใช้พัสดุใหม่ ๆ ที่จัดหามาใช้ในราชการ ( $\bar{X} = 2.46$ , S.D. = 0.92) ข้อ 37 การให้คำแนะนำเรื่องการใช้และบำรุงรักษาพัสดุเพื่อยืดอายุการใช้งาน ( $\bar{X} = 2.43$ , S.D. = 0.88) ข้อ 38 การให้บริการซ่อมแซมพัสดุชำรุด ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 1.07) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

ตาราง 36 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษา เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะเศรษฐศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 12)		อาจารย์ (N = 19)		เจ้าหน้าที่ (N = 28)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
	<u>ด้านงานบริการการศึกษา</u>						
40	การแจ้งเรื่องปฏิบัติงานการรับสมัคร นักศึกษาใหม่	3.17	0.58	3.21	0.63	3.43	0.84
41	การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานการ ลงทะเบียนเรียน	3.25	0.62	3.21	0.63	3.43	0.84
42	การจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัคร ลงทะเบียน การบอกเลิก บอกรเพิ่ม กระบวนวิชา และข้อกำหนดต่างๆ	3.08	0.79	3.05	0.52	3.32	0.94
43	การแจ้งแนวปฏิบัติในการรับสมัคร นักศึกษาใหม่ และลงทะเบียนเรียน ในแต่ละภาคการศึกษา	2.92	0.51	3.05	0.52	3.43	0.84
44	การแจ้งข้อมูลเรื่องจำนวนและสี ข้อสอบที่จะใช้ในการสอบ	2.92	0.67	2.26	0.81	2.86	0.85
45	การประสานงาน การตรวจข้อสอบ ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์	2.92	0.67	2.37	0.90	2.93	0.90
46	การกำหนดเวลาการประกาศผลสอบ ระยะเวลาในการดำเนินงานขออนุมัติ ปริญญา	3.33	0.49	2.95	0.71	3.11	1.07
47	การตรวจสอบผลการเรียนของ นักศึกษา โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	3.33	0.49	2.84	0.69	3.29	1.08
48	การจัดบอร์ดข้อมูลของหน่วย กิจการนักศึกษาในเรื่องทุนการศึกษา การศึกษาต่อ และแหล่งงาน ประกอบอาชีพ	3.17	0.72	2.53	0.61	2.93	0.72
49	การให้ข้อมูล และประสานงาน ในเรื่องการเสนอโครงการวิจัย	2.83	0.72	2.53	0.77	2.68	0.82
50	การดำเนินงานกิจกรรมปฐมนิเทศ	2.67	0.89	2.79	0.63	2.93	0.72

ตาราง 36 (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะกรรมการการศึกษาระดับ อุดมศึกษา	ผู้บริหาร (N = 12)		อาจารย์ (N = 19)		เจ้าหน้าที่ (N = 28)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
53	การดำเนินงานกิจกรรมปัจฉิมนิเทศ	2.08	1.00	2.00	0.94	2.75	0.89
54	การจัดทำบอร์ดเผยแพร่ข้อมูลด้าน หลักสูตร แผนกำหนดการศึกษา และข้อปฏิบัติต่างๆ	2.83	0.94	2.79	0.54	3.00	0.86
55	การประสานงานและให้ความร่วมมือ ในการจัดกิจกรรมของศิษย์เก่า	1.83	0.72	2.11	0.81	2.50	1.04
56	การจัดทำข้อมูลในเรื่องเกี่ยวกับ หลักสูตรการเรียนการสอนเพื่อใช้ ในการประชาสัมพันธ์	2.08	0.79	2.32	0.67	2.79	0.83
	รวม	2.90	0.44	2.76	0.40	3.04	0.68

จากตาราง 36 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ  
คณะกรรมการการศึกษาระดับ  
อุดมศึกษา ด้านงานบริการการศึกษา โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.90$ , S.D. =  
0.44) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ข้อ 48 การขออนุมัติเปิดสอน  
กระบวนวิชา ( $\bar{X} = 3.58$ , S.D. = 0.51) เห็นว่ามีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 53 การดำเนินงานกิจกรรม  
ปัจฉิมนิเทศ ( $\bar{X} = 2.08$ , S.D. = 1.00) ข้อ 55 การประสานงานและให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรม  
ของศิษย์เก่า ( $\bar{X} = 1.83$ , S.D. = 0.72) ข้อ 56 การจัดทำข้อมูลในเรื่องเกี่ยวกับหลักสูตรการเรียน  
การสอน เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 2.08$ , S.D. = 0.79) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพ  
ปานกลาง

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาระดับ  
อุดมศึกษา ด้านงานบริการการศึกษา โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.76$ , S.D. = 0.40) และเมื่อ  
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ข้อ 47 ระยะเวลาในการดำเนินงานขออนุมัติ  
ปริญญา ( $\bar{X} = 3.47$ , S.D. = 0.61) ข้อ 48 การขออนุมัติเปิดสอนกระบวนวิชา ( $\bar{X} = 3.42$ , S.D.  
= 0.61) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 44 การแจ้งข้อมูลเรื่องจำนวนและสีข้อสอบที่จะใช้  
ในการสอบ ( $\bar{X} = 2.26$ , S.D. = 0.81) ข้อ 45 การประสานงานการตรวจข้อสอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์  
( $\bar{X} = 2.37$ , S.D. = 0.90) ข้อ 50 การจัดบอร์ดข้อมูลของหน่วยกิจการนักศึกษาในเรื่องทุนการศึกษา  
การศึกษาต่อ และแหล่งงานประกอบอาชีพ ( $\bar{X} = 2.53$ , S.D. = 0.61) ข้อ 51 การให้ข้อมูลและประสาน  
งานในเรื่องการเสนอโครงการวิจัย ( $\bar{X} = 2.53$ , S.D. = 0.77) ข้อ 53 การดำเนินกิจกรรมปัจฉิมนิเทศ

( $\bar{X} = 2.00$ , S.D. = 0.94) ข้อ 55 การประสานงานและให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมของศิษย์เก่า ( $\bar{X} = 2.11$ , S.D. = 0.81) ข้อ 56 การจัดทำข้อมูลในเรื่องเกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอน เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 2.32$ , S.D. = 0.67) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 0.68) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพมากคือ ข้อ 40 การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานรับสมัครนักศึกษาใหม่ ( $\bar{X} = 3.43$ , S.D. = 0.84) ข้อ 41 การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานการลงทะเบียนเรียน ( $\bar{X} = 3.43$ , S.D. = 0.84) ข้อ 43 การแจ้งแนวปฏิบัติในการรับสมัครนักศึกษาใหม่และการลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา ( $\bar{X} = 3.43$ , S.D. = 0.84) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือข้อ 55 การประสานงานและให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมของศิษย์เก่า ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 1.04) ส่วนข้ออื่นๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

ตาราง 37 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผน เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะเศรษฐศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 12)		อาจารย์ (N = 19)		เจ้าหน้าที่ (N = 28)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
	ด้านงานนโยบายและแผน						
57	การประสานงานของงานนโยบาย และแผนในการขอความร่วมมือ จัดเก็บข้อมูลต่างๆ	2.50	0.67	2.74	0.73	2.89	0.79
58	การจัดทำรายงานและเผยแพร่ ผลการปฏิบัติงานประจำปีของคุณ	2.08	0.67	2.63	0.83	2.93	0.77
59	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล ด้านวิชาการ	2.00	0.60	2.26	0.65	2.75	0.75
60	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล ด้านบริหาร	2.00	0.60	2.16	0.69	2.61	0.83
61	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล ด้านบุคลากร	2.00	0.60	2.26	0.65	2.54	0.84
62	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล ด้านงบประมาณ	1.92	0.67	2.21	0.71	2.68	0.72
63	การกำหนดเวลาและขั้นตอน การจัดทำงบประมาณประจำปี	2.50	1.00	2.84	0.76	2.82	0.67
64	การประสานงานในการจัดทำ งบประมาณแผ่นดิน (งบคลัง)	2.75	0.87	2.89	0.74	2.86	0.76
65	การประสานงานในการจัดทำ งบประมาณจากรายได้ของ มหาวิทยาลัย (งบรายได้)	2.75	0.87	2.89	0.74	2.93	0.77
66	การจัดทำบอร์ดข้อมูลการบริหารงาน อาคารสถานที่ บุคลากร ฯลฯ	2.25	0.97	2.16	0.76	2.64	0.87
67	การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงาน โครงการต่างๆ ของคณะ	1.83	0.72	2.00	0.75	2.50	0.84
68	การรายงานผลการปฏิบัติงาน ตามโครงการต่างๆ	1.67	0.65	1.89	0.81	2.54	0.88

ตาราง 37 (ต่อ)

ข้อ	การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะเศรษฐศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 12)		อาจารย์ (N = 19)		เจ้าหน้าที่ (N = 28)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
69	ความรู้ในเรื่องของข้อมูลและ แผนงานของบุคลากร ในงานนโยบายและแผน	2.42	0.90	2.63	0.68	2.68	0.94
70	การประสานงานเพื่อจัดทำแผนงาน ประจำปี	2.50	0.80	2.53	0.70	2.68	0.82
71	การจัดทำกำหนดการปฏิบัติงาน ตามแผนงานต่างๆ	1.92	0.79	2.16	0.69	2.75	0.80
72	การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัด ระบบข้อมูลของคณะ	1.67	0.89	1.89	0.66	2.54	0.84
	รวม	2.17	0.56	2.77	0.38	2.86	0.53

จากตาราง 37 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะเศรษฐศาสตร์ ด้านงานนโยบายและแผน โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพน้อย ( $\bar{X} = 2.17$ , S.D. = 0.56) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 57 การประสานงานของงานนโยบายและแผนในการขอความร่วมมือจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.67) ข้อ 58 การจัดทำรายงานและเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานประจำปีของคณะ ( $\bar{X} = 2.08$ , S.D. = 0.67) ข้อ 59 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านวิชาการ ( $\bar{X} = 2.00$ , S.D. = 0.60) ข้อ 60 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านบริหาร ( $\bar{X} = 2.00$ , S.D. = 0.60) ข้อ 61 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 2.00$ , S.D. = 0.60) ข้อ 62 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านงบประมาณ ( $\bar{X} = 1.92$ , S.D. = 0.67) ข้อ 63 การกำหนดเวลาและขั้นตอนการจัดทำงบประมาณประจำปี ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 1.00) ข้อ 66 การจัดทำบอร์ดข้อมูลการบริหารงาน อาคารสถานที่ บุคลากร ฯลฯ ( $\bar{X} = 2.25$ , S.D. = 0.97) ข้อ 67 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงาน โครงการต่างๆ ของคณะ ( $\bar{X} = 1.83$ , S.D. = 0.72) ข้อ 69 ความรู้ในเรื่องข้อมูลและแผนงานของบุคลากรในงานนโยบายและแผน ( $\bar{X} = 2.42$ , S.D. = 0.90) ข้อ 70 การประสานงานเพื่อจัดทำแผนงานประจำปี ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.80) ข้อ 71 การจัดทำกำหนดการปฏิบัติงานตามแผนงานต่างๆ ( $\bar{X} = 1.92$ , S.D. = 0.79) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุดคือ ข้อ 68 การรายงานผลการปฏิบัติงานตามโครงการต่าง ๆ ( $\bar{X} = 1.67$ , S.D. = 0.65) ข้อ 72 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดระบบข้อมูลของคณะ ( $\bar{X} = 1.67$ , S.D. = 0.89) ส่วนข้ออื่นๆ เห็นว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด้านงานนโยบายและแผน โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.77$ , S.D. = 0.38) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 59 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านวิชาการ ( $\bar{X} = 2.26$ , S.D. = 0.65) ข้อ 60 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านบริหาร ( $\bar{X} = 2.16$ , S.D. = 0.69) ข้อ 61 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 2.26$ , S.D. = 0.65) ข้อ 62 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านงบประมาณ ( $\bar{X} = 2.21$ , S.D. = 0.71) ข้อ 66 การจัดทำบอร์ดข้อมูลการบริหารงานอาคารสถานที่ บุคลากร ฯลฯ ( $\bar{X} = 2.16$ , S.D. = 0.76) ข้อ 67 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานโครงการต่าง ๆ ของคณะ ( $\bar{X} = 2.00$ , S.D. = 0.75) ข้อ 68 การรายงานผลการปฏิบัติงานตามโครงการต่าง ๆ ( $\bar{X} = 1.89$ , S.D. = 0.81) ข้อ 70 การประสานงานเพื่อจัดทำแผนงานประจำปี ( $\bar{X} = 2.53$ , S.D. = 0.70) ข้อ 71 การจัดทำกำหนดการปฏิบัติงานตามแผนงานต่าง ๆ ( $\bar{X} = 2.16$ , S.D. = 0.69) ข้อ 72 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดระบบข้อมูลของคณะ ( $\bar{X} = 1.89$ , S.D. = 0.66) ส่วนข้ออื่น ๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะเศรษฐศาสตร์ ด้านงานนโยบายและแผน โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 2.86$ , S.D. = 0.53) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยคือ ข้อ 61 การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 2.54$ , S.D. = 0.84) ข้อ 67 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานโครงการต่าง ๆ ของคณะ ( $\bar{X} = 2.50$ , S.D. = 0.84) ข้อ 68 การรายงานผลการปฏิบัติงานตามโครงการต่าง ๆ ( $\bar{X} = 2.54$ , S.D. = 0.88) ข้อ 72 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดระบบข้อมูลของคณะ ( $\bar{X} = 2.54$ , S.D. = 0.84) ส่วนข้ออื่น ๆ มีประสิทธิภาพปานกลาง

ตอนที่ 2 ประเมินความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน โดยเปรียบเทียบ กับเกณฑ์ ดังแสดงในตาราง 38-44

ตาราง 38 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้านกับเกณฑ์

การปฏิบัติงานของสำนักงาน เลขานุการคณะนิติศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)			อาจารย์ (N = 23)			เจ้าหน้าที่ (N = 42)		
	$\bar{X}$	S.D.	t	$\bar{X}$	S.D.	t	$\bar{X}$	S.D.	t
ด้านงานบริหารและธุรการ	2.86	0.38	-1.07	2.99	0.46	-0.08	3.10	0.34	1.92*
ด้านงานคลังและพัสดุ	2.79	0.29	-2.00	2.94	0.39	-0.75	3.05	0.34	1.00
ด้านงานบริการการศึกษา	3.10	0.47	0.62	3.03	0.38	0.39	3.17	0.42	2.59**
ด้านงานนโยบายและแผน	2.61	0.58	-1.90	2.61	0.56	-3.32	2.64	0.40	-5.88
รวม	2.85	0.38	-1.16	2.90	0.38	-1.21	3.00	0.24	0.07

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

\*\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 38 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์ อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์ เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์ ยกเว้น ด้านงานบริหารและธุรการ มีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ด้านงานบริการการศึกษามีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 39 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวม และเป็นรายด้านกับเกณฑ์

การปฏิบัติงานของสำนักงาน เลขานุการคณะบริหารธุรกิจ	ผู้บริหาร (N = 7)			อาจารย์ (N = 22)			เจ้าหน้าที่ (N = 27)		
	$\bar{X}$	S.D.	t	$\bar{X}$	S.D.	t	$\bar{X}$	S.D.	t
ด้านงานบริหารและธุรการ	2.90	0.54	-0.48	3.20	0.44	2.16*	2.95	0.53	-0.47
ด้านงานคลังและพัสดุ	2.57	0.70	-1.62	2.83	0.59	-1.31	2.69	0.57	-2.78
ด้านงานบริการการศึกษา	2.69	0.50	-1.65	3.13	0.59	1.00	3.03	0.61	0.22
ด้านงานนโยบายและแผน	2.68	0.82	-1.03	2.87	0.68	-0.90	2.69	0.62	-2.55
รวม	2.72	0.60	-1.22	3.02	0.48	0.23	2.85	0.53	-1.46

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 39 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์ อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์ ยกเว้นด้านงานบริหารและธุรการ มีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์

ตาราง 40 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวม และเป็นรายด้านกับเกณฑ์

การปฏิบัติงานของสำนักงาน เลขานุการคณะมนุษยศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)			อาจารย์ (N = 43)			เจ้าหน้าที่ (N = 25)		
	$\bar{X}$	S.D.	t	$\bar{X}$	S.D.	t	$\bar{X}$	S.D.	t
ด้านงานบริหารและธุรการ	3.07	0.44	0.44	3.12	0.54	1.46	3.01	0.39	0.19
ด้านงานคลังและพัสดุ	2.80	0.46	-1.23	2.92	0.62	-0.82	2.88	0.42	-1.42
ด้านงานบริการการศึกษา	3.06	0.44	0.38	3.22	0.57	2.53**	2.89	0.32	-1.79
ด้านงานนโยบายและแผน	3.11	0.72	0.42	3.02	0.72	0.22	3.02	0.60	0.17
รวม	3.01	0.42	0.08	3.08	0.55	0.89	2.95	0.37	-0.62

\*\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 40 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์ ยกเว้นด้านงานบริการการศึกษา มีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์

ตาราง 41 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวม และเป็นรายด้านกับเกณฑ์

การปฏิบัติงานของสำนักงาน เลขาธิการคณะศึกษาศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)			อาจารย์ (N = 38)			เจ้าหน้าที่ (N = 34)		
	$\bar{X}$	S.D.	t	$\bar{X}$	S.D.	t	$\bar{X}$	S.D.	t
ด้านงานบริหารและธุรการ	2.91	0.45	-0.57	3.12	0.51	1.47	3.04	0.44	0.55
ด้านงานคลังและพัสดุ	2.59	0.40	-2.90	3.02	0.60	0.24	2.81	0.43	-2.62
ด้านงานบริการการศึกษา	3.05	0.33	0.45	3.26	0.57	2.86**	3.01	0.45	0.16
ด้านงานนโยบายและแผน	2.73	0.56	-1.37	2.79	0.70	-1.85	2.95	0.51	-0.59
รวม	2.83	0.32	-1.53	3.06	0.54	0.67	2.96	0.37	-0.65

\*\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 41 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์ ยกเว้นด้านงานบริการการศึกษามีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์

ตาราง 42 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวม และเป็นรายด้านกับเกณฑ์

การปฏิบัติงานของสำนักงาน เลขาธิการคณะวิทยาศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 8)			อาจารย์ (N = 41)			เจ้าหน้าที่ (N = 43)		
	$\bar{X}$	S.D.	t	$\bar{X}$	S.D.	t	$\bar{X}$	S.D.	t
ด้านงานบริหารและธุรการ	3.31	0.33	2.69*	3.12	0.55	1.34	3.10	0.41	1.66
ด้านงานคลังและพัสดุ	3.10	0.30	0.96	2.81	0.47	-2.50	2.78	0.38	-3.74
ด้านงานบริการการศึกษา	3.13	0.26	1.34	2.93	0.51	-0.90	2.99	0.43	-0.23
ด้านงานนโยบายและแผน	2.99	0.38	-0.06	2.66	0.50	-4.31	2.77	0.39	-3.79
รวม	3.15	0.22	1.94*	2.90	0.44	-1.45	2.93	0.29	-1.65

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 42 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวม ว่ามีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านงานบริหารและธุรการ มีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ มีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์

ตาราง 43 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวม และเป็นรายด้านกับเกณฑ์

การปฏิบัติงานของสำนักงาน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี	ผู้บริหาร (N = 5)			อาจารย์ (N = 18)			เจ้าหน้าที่ (N = 28)		
	$\bar{X}$	S.D.	t	$\bar{X}$	S.D.	t	$\bar{X}$	S.D.	t
ด้านงานบริหารและธุรการ	3.08	0.61	0.30	3.52	0.59	3.73**	3.23	0.60	2.05*
ด้านงานคลังและพัสดุ	2.80	0.73	-0.62	3.44	0.58	3.18**	3.22	0.44	2.66**
ด้านงานบริการการศึกษา	3.14	0.33	0.95	3.39	0.60	2.72**	3.31	0.46	3.57**
ด้านงานนโยบายและแผน	2.41	0.97	-1.36	3.01	0.76	0.04	3.16	0.59	1.47
รวม	2.88	0.61	-0.44	3.35	0.53	2.83**	3.23	0.45	2.72**

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

\*\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 43 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์

อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านงานนโยบายและแผน มีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์

เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านงานบริหารและธุรการ มีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านงานนโยบายและแผน มีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์

ตาราง 44 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานเลขานุการคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวม และเป็นรายด้านกับ  
เกณฑ์

การปฏิบัติงานของสำนักงาน เลขานุการเศรษฐศาสตร์	ผู้บริหาร (N = 12)			อาจารย์ (N = 19)			เจ้าหน้าที่ (N = 28)		
	$\bar{X}$	S.D.	t	$\bar{X}$	S.D.	t	$\bar{X}$	S.D.	t
ด้านงานบริหารและธุรการ	3.11	0.51	0.72	3.15	0.57	1.15	2.88	0.62	-1.04
ด้านงานคลังและพัสดุ	2.52	0.33	-5.09	2.65	0.52	-2.98	2.80	0.66	-1.60
ด้านงานบริการการศึกษา	2.90	0.44	-0.77	2.76	0.40	-2.65	3.04	0.68	0.31
ด้านงานนโยบายและแผน	2.17	0.56	-5.14	2.38	0.54	-4.95	2.71	0.60	-2.59
รวม	2.71	0.30	-3.31	2.77	0.38	-2.64	2.86	0.53	-1.39

จากตาราง 44 พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ  
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์  
อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะเศรษฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์  
เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะเศรษฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน ดังแสดงในตาราง 45-53

ตาราง 45 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน

การปฏิบัติงานของ สำนักงานเลขานุการ คณะนิติศาสตร์	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านงานบริหารและธุรการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.48	0.24	1.60	0.21
	ภายในกลุ่ม	70	10.44	0.15		
	รวม	72	10.92			
ด้านงานคลังและพัสดุ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.53	0.26	2.16	0.12
	ภายในกลุ่ม	70	8.56	0.12		
	รวม	72	9.09			
ด้านงานบริการการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.28	0.14	0.83	0.44
	ภายในกลุ่ม	70	11.88	0.17		
	รวม	72	12.16			
ด้านงานนโยบายและแผน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.01	0.01	0.03	0.97
	ภายในกลุ่ม	70	15.84	0.23		
	รวม	72	15.85			
การปฏิบัติงานของ สำนักงานเลขานุการ คณะนิติศาสตร์ ในงานทั้ง 4 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.25	0.13	1.33	0.27
	ภายในกลุ่ม	70	6.61	0.09		
	รวม	72	6.86			

จากตาราง 45 พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 46 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานเลขานุการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน

การปฏิบัติงานของ สำนักงานเลขานุการ คณะบริหารธุรกิจ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านงานบริหารและธุรการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.93	0.47	1.79	0.18
	ภายในกลุ่ม	53	13.79	0.26		
	รวม	55	14.72			
ด้านงานคลังและพัสดุ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.45	0.23	0.64	0.53
	ภายในกลุ่ม	53	18.83	0.36		
	รวม	55	19.28			
ด้านงานบริการการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.01	0.51	1.46	0.24
	ภายในกลุ่ม	53	18.40	0.35		
	รวม	55	19.42			
ด้านงานนโยบายและแผน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.43	0.21	0.47	0.63
	ภายในกลุ่ม	53	23.97	0.45		
	รวม	55	24.39			
การปฏิบัติงานของ สำนักงานเลขานุการ คณะบริหารธุรกิจ ในงานทั้ง 4 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.62	0.31	1.14	0.33
	ภายในกลุ่ม	53	14.33	0.27		
	รวม	55	14.94			

จากตาราง 46 พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานเลขานุการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 47 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานเลขาธิการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน

การปฏิบัติงานของ สำนักงานเลขาธิการ คณะมนุษยศาสตร์	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านงานบริหารและธุรการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.18	0.09	0.37	0.69
	ภายในกลุ่ม	73	17.21	0.24		
	รวม	75	17.38			
ด้านงานคลังและพัสดุ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.11	0.06	0.19	0.83
	ภายในกลุ่ม	73	21.67	0.30		
	รวม	75	21.78			
ด้านงานบริการการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.75	0.88	3.69*	0.03
	ภายในกลุ่ม	73	17.30	0.24		
	รวม	75	19.05			
ด้านงานนโยบายและแผน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.05	0.03	0.06	0.94
	ภายในกลุ่ม	73	34.35	0.47		
	รวม	75	34.40			
การปฏิบัติงานของ สำนักงานเลขาธิการ คณะมนุษยศาสตร์ ในงานทั้ง 4 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.24	0.12	0.50	0.61
	ภายในกลุ่ม	73	17.41	0.24		
	รวม	75	17.65			

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 47 พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานเลขาธิการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อ  
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านงานบริการการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธีของเซฟเฟ่ ดังแสดงในตาราง 48

ตาราง 48 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานเลขานุการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษา  
เป็นรายคู่

กลุ่มตัวอย่าง	$\bar{X}$	เจ้าหน้าที่	ผู้บริหาร	อาจารย์
		2.89	3.06	3.22
เจ้าหน้าที่	2.89			*
ผู้บริหาร	3.06			
อาจารย์	3.22			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 48 พบว่าอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของ  
สำนักงานเลขานุการคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการการศึกษา แตกต่าง  
กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 49 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานเลขาธิการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน

การปฏิบัติงานของ สำนักงานเลขาธิการ คณะศึกษาศาสตร์	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านงานบริหารและธุรการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.34	0.17	0.74	0.48
	ภายในกลุ่ม	77	17.46	0.23		
	รวม	79	17.79			
ด้านงานคลังและพัสดุ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.63	0.82	3.06	0.05
	ภายในกลุ่ม	77	20.50	0.27		
	รวม	79	22.14			
ด้านงานบริการการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.19	0.60	2.36	0.10
	ภายในกลุ่ม	77	19.43	0.25		
	รวม	79	20.63			
ด้านงานนโยบายและแผน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.59	0.30	0.79	0.46
	ภายในกลุ่ม	77	28.83	0.37		
	รวม	79	29.43			
การปฏิบัติงานของ สำนักงานเลขาธิการ คณะศึกษาศาสตร์ ในงานทั้ง 4 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.42	0.21	1.03	0.36
	ภายในกลุ่ม	77	15.82	0.21		
	รวม	79	16.25			

จากตาราง 49 พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานเลขาธิการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและในแต่ละด้าน  
ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 50 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน

การปฏิบัติงานของ สำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาศาสตร์	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านงานบริหารและธุรการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.30	0.15	0.67	0.51
	ภายในกลุ่ม	89	20.09	0.23		
	รวม	91	20.39			
ด้านงานคลังและพัสดุ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.70	0.35	1.98	0.14
	ภายในกลุ่ม	89	15.70	0.18		
	รวม	91	16.40			
ด้านงานบริการการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.27	0.14	0.66	0.53
	ภายในกลุ่ม	89	18.39	0.21		
	รวม	91	18.66			
ด้านงานนโยบายและแผน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.80	0.40	2.03	0.14
	ภายในกลุ่ม	89	17.51	0.20		
	รวม	91	17.51	0.20		
การปฏิบัติงานของ สำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาศาสตร์ ในงานทั้ง 4 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.42	0.21	1.58	0.21
	ภายในกลุ่ม	89	11.72	0.13		
	รวม	91	12.13			

จากตาราง 50 พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและในแต่ละด้าน  
ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 51 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน

การปฏิบัติงานของ สำนักงานเลขาธิการ คณะรัฐศาสตร์	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านงานบริหารและธุรการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.13	0.59	1.67	0.20
	ภายในกลุ่ม	48	17.01	0.35		
	รวม	50	18.19			
ด้านงานคลังและพัสดุ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.67	0.84	3.05	0.06
	ภายในกลุ่ม	48	13.12	0.27		
	รวม	50	14.79			
ด้านงานบริการการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.24	0.12	0.46	0.63
	ภายในกลุ่ม	48	12.38	0.26		
	รวม	50	12.62			
ด้านงานนโยบายและแผน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.41	1.21	2.53	0.09
	ภายในกลุ่ม	48	22.86	0.48		
	รวม	50	25.27			
การปฏิบัติงานของ สำนักงานเลขาธิการ คณะรัฐศาสตร์ ในงานทั้ง 4 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.88	0.44	1.79	0.18
	ภายในกลุ่ม	48	11.78	0.25		
	รวม	50	12.66			

จากตาราง 51 พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 52 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานเลขานุการคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้าน

การปฏิบัติงานของ สำนักงานเลขานุการ คณะเศรษฐศาสตร์	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านงานบริหารและธุรการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.97	0.49	1.44	0.25
	ภายในกลุ่ม	56	18.97	0.34		
	รวม	58	19.94			
ด้านงานคลังและพัสดุ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.72	0.36	1.14	0.33
	ภายในกลุ่ม	56	17.73	0.32		
	รวม	58	18.46			
ด้านงานบริการการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.90	0.45	1.46	0.24
	ภายในกลุ่ม	56	17.28	0.31		
	รวม	58	18.18			
ด้านงานนโยบายและแผน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.75	1.37	4.20*	0.02
	ภายในกลุ่ม	56	18.33	0.33		
	รวม	58	21.08			
การปฏิบัติงานของ สำนักงานเลขานุการ คณะเศรษฐศาสตร์ ในงานทั้ง 4 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.21	0.11	0.53	0.59
	ภายในกลุ่ม	56	11.23	0.20		
	รวม	58	11.45			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 52 พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานเลขานุการคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อ  
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านงานนโยบายและแผน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ .05 จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ ดังแสดงในตาราง 53

ตาราง 53 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผน เป็นรายคู่

กลุ่มตัวอย่าง	$\bar{X}$	ผู้บริหาร	อาจารย์	เจ้าหน้าที่
		2.17	2.38	2.71
ผู้บริหาร	2.17			*
อาจารย์	2.38			
เจ้าหน้าที่	2.71			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 53 พบว่าผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบายและแผนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในด้านงานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน จากแบบสอบถามปลายเปิด ดังแสดงในตาราง 54-57

ตาราง 54 ค่าความถี่ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ จากแบบสอบถามปลายเปิด

ลำดับที่	ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่ (f) ของคำตอบ
	<b>ด้านงานบริหารและธุรการ</b>	
1	ควรจัดคนให้เหมาะกับงาน และส่งเสริมให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	20
2	ควรให้มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ของสำนักงานเลขานุการคณะให้มากขึ้น	18
3	ควรมีการประชุมผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ เพื่อวางมาตรการร่วมกันในการแก้ไขปัญหา	16
4	ควรจัดระบบการพิมพ์หนังสือราชการ และเอกสารอื่นให้เกิดความรวดเร็วและคล่องตัว	15
5	ควรจัดส่งเอกสารให้เป็นระบบ เพื่อป้องกันความล่าช้าและสูญหาย	15
6	ควรจัดให้มีการอบรมบุคลากรให้รู้งานทุกด้าน เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน	15
7	ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเรื่องระเบียบใหม่ และข้อควรทราบต่างๆ เป็นประจำ	14
8	ควรจัดให้มีระบบ Computer จัดเก็บเอกสาร เพื่อความสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา	12
9	ควรมี Job Description การทำงานของทุกคน และมีการประเมินผลการทำงานเป็นระยะ	12
10	ควรมีการประเมินประสิทธิภาพด้านการบริหาร และประสิทธิภาพงานธุรการ ทุก 6 เดือน	12

ตาราง 54 (ต่อ)

ลำดับที่	ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่ (f) ของคำตอบ
11	ให้มีการอบรมพนักงานขับรถยนต์ให้มีประสิทธิภาพ และคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	12
12	อุปกรณ์เครื่องใช้ชำรุดควรจัดซ่อมโดยเร็ว	10
13	ควรมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้กระทัดรัด รวดเร็ว	10
14	ควรเน้นการดูแลและสิทธิบุคลากรให้มากขึ้น	9
15	การปฏิบัติงานที่ได้รับคำตอบแทนควรหมุนเวียนให้เป็นธรรม	8
16	ควรเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลเรื่องความสะดวก โดยเฉพาะห้องน้ำ	8
17	ควรจัดให้มีผู้รับโทรศัพท์นอกเวลาราชการ เพราะอาจมีเรื่องด่วน	5
18	ควรจัดให้มีป้ายสนับสนุนส่งเสริมการรักษาความสะดวก และสร้างนิสัยที่ดี	5
19	ควรรณรงค์ให้มีการปลูกต้นไม้บริเวณตึกเรียนและซุ่มนักศึกษาให้มากขึ้น	4
20	ผู้บังคับบัญชาควรเอาใจใส่ดูแลการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ	4

จากตาราง 54 พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านงานบริหารและธุรการดังนี้ เห็นควรจัดคนให้เหมาะกับงานและส่งเสริมให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (f = 20) ควรให้มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ของสำนักงานเลขาธิการคณะมากขึ้น (f = 18) ควรมีการประชุมผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ เพื่อวางมาตรการร่วมกันในการแก้ไขปัญหา (f = 15) ควรจัดระบบการพิมพ์หนังสือ และเอกสารอื่น เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและคล่องตัว (f = 15) ควรจัดส่งเอกสารให้เป็นระบบเพื่อป้องกันความล่าช้าและสูญหาย (f = 15) ควรจัดให้มีการอบรมบุคลากรให้รู้งานทุกด้านเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน (f = 15) ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเรื่องระเบียบใหม่ และข้อควรทราบต่างๆ เป็นประจำ (f = 14) ควรจัดให้มีระบบ Computer จัดเก็บเอกสารเพื่อความสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา (f = 12) ควรมี Job Description การทำงานของทุกคนเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ (f = 12) ควรมีการประเมินประสิทธิภาพด้านการบริหาร และประสิทธิภาพงานธุรการ ทุก 6 เดือน (f = 12) ควรมีการอบรมพนักงานขับรถยนต์ให้มีประสิทธิภาพและคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ (f = 12) อุปกรณ์เครื่องใช้ชำรุดควรจัดซ่อมโดยเร็ว (F = 10) ควรมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้กระทัดรัดรวดเร็ว (f = 10) ควรเน้นการดูแลและสิทธิของบุคลากรให้มากขึ้น (f = 9 ) การปฏิบัติงานที่ได้รับคำตอบแทนควรหมุนเวียนให้เป็นธรรม

(f = 8) ควรเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลเรื่องความสะอาดโดยเฉพาะห้องน้ำ (f = 8) ควรจัดให้มีผู้รับโทรศัพท์นอกเวลาราชการเพราะอาจมีเรื่องด่วน (f = 5) ควรจัดให้มีป้ายสนับสนุนส่งเสริมการรักษาความสะอาด และสร้างนิสัยที่ดี (f = 5) ควรรณรงค์ให้มีการปลูกต้นไม้บริเวณตึกเรียนและชุมชนักศึกษาให้มากขึ้น (f = 4) ผู้บังคับบัญชาควรเอาใจใส่ดูแลการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ (f = 4)

ตาราง 55 ค่าความถี่ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานคลังและพัสดุ จากแบบสอบถามปลายเปิด

ลำดับที่	ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่ (f) ของคำตอบ
	<b>ด้านงานคลังและพัสดุ</b>	
1	ปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายเงินให้มีความรวดเร็ว ให้มีการประสานงานกันและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น	18
2	การซื้อวัสดุควรเน้นคุณภาพ และจัดให้มีแผนการซื้อเป็นระยะ	18
3	ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่การเงินทำเรื่องเบิกจ่ายให้กับอาจารย์ และควรมีตัวอย่างการทำเรื่องเบิกจ่ายเงินประเภทต่างๆ	14
4	แจ้งข้อมูลข่าวสารและการเปลี่ยนแปลงในด้านสิทธิประโยชน์แก่บุคลากรอย่างทั่วถึง	14
5	ควรจัดสถานที่ที่มีความปลอดภัยกับผู้จ่ายเงิน	12
6	จัดทำระบบบัญชีแสดงรายรับ-รายจ่ายเป็นไตรมาส หรือราย 6 เดือนเสนอผู้บริหาร เพื่อทราบสภาพการเงินและติดตามประเมินผล	12
7	ควรมีฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ และส่งเสริมให้มีมนุษยสัมพันธ์มากขึ้น	10
8	พัสดุชำรุด ล้าสมัย ควรจำหน่ายออกจากบัญชีทุกปี	8
9	จัดอบรมบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถเพื่อดูแลบำรุงรักษาซ่อมแซมพัสดุ	6
10	ปรับปรุงระบบการจัดเก็บพัสดุ การเบิกจ่ายลงบัญชี และทำ Stock รายเดือน โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อลดเวลาดำเนินการ	4
11	จัดทำข้อมูลความจำเป็นใช้วัสดุของหน่วยงาน เพื่อควบคุมการใช้วัสดุ	4
12	ควรมีบอร์ดแจ้งประกาศการจัดซื้อจัดจ้างโดยเฉพาะ	2

ตาราง 55 (ต่อ)

ลำดับที่	ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่ (f) ของคำตอบ
13	ควรจ้างพนักงานหรือหน่วยงานดูแลบำรุงรักษาครุภัณฑ์โดยเฉพาะ เช่น คอมพิวเตอร์, เครื่องปรับอากาศ	2
14	ควรพัฒนางานคลังและพัสดุให้ทันสมัย โดยศึกษาจากภาคเอกชน	1

จากตาราง 55 พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านงานคลังและพัสดุดังนี้ ควรปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายเงินให้มีความรวดเร็ว มีการประสานงานกัน และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น (f = 18) การจัดซื้อวัสดุควรเน้นคุณภาพและจัดให้มีแผนการซื้อเป็นระยะ (f = 18) ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่การเงินทำเรื่องเบิกจ่ายให้กับอาจารย์ และควรมีตัวอย่างการทำเรื่องเบิกเงินประเภทต่างๆ (f = 14) แจ้งข้อมูลข่าวสาร และการเปลี่ยนแปลงในด้านสิทธิประโยชน์แก่บุคลากรอย่างทั่วถึง (f = 14) ควรจัดสถานที่ให้มีความปลอดภัยกับผู้จ่ายเงิน (f = 12) จัดทำระบบบัญชีรายรับ-รายจ่าย เป็นไตรมาส หรือราย 6 เดือน เสนอผู้บริหารเพื่อทราบสภาพการเงินและติดตามประเมินผล (f = 12) ควรฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและส่งเสริมให้มีมนุษยสัมพันธ์มากขึ้น (f = 10) พัสดุชำรุด ล้าสมัย ควรจำหน่ายออกจากบัญชีทุกปี (f = 8) จัดอบรมบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถเพื่อดูแลบำรุงรักษาซ่อมแซมพัสดุ (f = 6) ปรับปรุงระบบการจัดเก็บพัสดุ การเบิกจ่ายลงบัญชี และทำ Stock รายเดือน โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อลดเวลาดำเนินการ (f = 4) จัดทำข้อมูลความจำเป็นใช้วัสดุของหน่วยงานเพื่อควบคุมการใช้วัสดุ (f = 4) ควรมีบอร์ดแจ้งประกาศการจัดซื้อจัดจ้างโดยเฉพาะ (f = 2) ควรจ้างพนักงานหรือหน่วยงานดูแลบำรุงรักษาครุภัณฑ์โดยเฉพาะ เช่น คอมพิวเตอร์, เครื่องปรับอากาศ (f = 2) ควรพัฒนางานคลังและพัสดุให้ทันสมัยโดยศึกษาจากภาคเอกชน (f = 1)

ตาราง 56 ค่าความถี่ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่  
ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริการ  
การศึกษา จากแบบสอบถามปลายเปิด

ลำดับที่	ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่ (f) ของคำตอบ
	<u>ด้านงานบริการการศึกษา</u>	
1	ควรจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของงานบริการการศึกษา	18
2	ควรให้ความสำคัญในการติดตามการตรวจข้อสอบของอาจารย์ เพื่อให้ประกาศนียบัตรกำหนด	18
3	ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ข้อมูล ประสานงานในการเสนอ โครงการวิจัย เพื่อให้บุคลากรสนใจทำวิจัยมากขึ้น	16
4	ควรมีการติดต่อประสานงานกับศิษย์เก่า เพื่อให้เข้าร่วมกิจกรรมของคณะ มากขึ้น	16
5	ให้มีการประชุมเจ้าหน้าที่เป็นประจำให้รับทราบข้อมูล เพื่อปฏิบัติ เป็นแนวเดียวกัน	15
6	ควรมีบุคลากรทำหน้าที่ช่วยเหลือทางวิชาการให้อาจารย์ โดยได้รับ ค่าตอบแทนในรูปของเงินสวัสดิการ	14
7	ลดขั้นตอนการดำเนินเรื่องขอจบการศึกษา	10
8	จัดบอร์ดสารสนเทศเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนการสอน ทุนการศึกษาต่อ แหล่งงานอาชีพ ฯลฯ ปิดประกาศให้นักศึกษาทราบทุกภาค	9
9	จัดให้มีการปัจฉิมนิเทศนักศึกษาทุกปี เพราะเป็นเรื่องสำคัญมาก	9
10	จัดทำแผ่นพับ ข้อมูลวิชาการของแต่ละสาขาวิชา เพื่อเผยแพร่ และแจกจ่ายอาจารย์ เจ้าหน้าที่	8
11	ควรจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่เป็นรายคณะ เพื่อชี้แจงการปฏิบัติงาน และการให้บริการของคณะ	7
12	จัดให้มีสถานที่ให้คำปรึกษาเป็นสัดส่วน	6
13	ควรเพิ่มบุคลากรด้านแนะแนวมากขึ้น	3
14	ควรมีห้องสมุดอาชีพในคณะ	3

จากตาราง 56 พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในด้านงานบริการการศึกษา ดังนี้ ควรจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของงานบริการการศึกษา (f = 18) ให้ความสำคัญในการติดตามการตรวจสอบของอาจารย์เพื่อให้ประกาศกำหนด (f = 18) ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ข้อมูล ประสานงานในการเสนอโครงการวิจัยเพื่อให้บุคลากรสนใจทำวิจัยมากขึ้น (f = 16) ควรมีการติดต่อประสานงานกับศิษย์เก่าเพื่อให้เข้าร่วมกิจกรรมของคณะให้มากขึ้น (f = 16) ให้มีการประชุมเจ้าหน้าที่เป็นประจำเพื่อรับทราบข้อมูลเพื่อปฏิบัติเป็นแนวเดียวกัน (f = 15) ควรมีบุคลากรทำหน้าที่ช่วยเหลือทางวิชาการให้อาจารย์โดยได้รับค่าตอบแทนในรูปของเงินสวัสดิการ (f = 14) ลดขั้นตอนการดำเนินเรื่องขอจบการศึกษา (f = 10) จัดบอร์ดสารสนเทศเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียน การสอน ทูตการศึกษา แหล่งงานอาชีพ ปิดประกาศให้นักศึกษาทราบทุกภาค (f = 9) จัดให้มีการปัจฉิมนิเทศนักศึกษาทุกปี เพราะเป็นเรื่องสำคัญมาก (f = 9) จัดทำแผ่นพับ ข้อมูลวิชาการของแต่ละสาขาวิชา เพื่อเผยแพร่และแจกจ่าย อาจารย์ เจ้าหน้าที่ (f = 8) ควรจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่เป็นรายคณะเพื่อชี้แจงการปฏิบัติงาน และการให้บริการของคณะ (f = 7) ควรจัดให้มีสถานที่ให้คำปรึกษาเป็นสัดส่วน (f = 6) ควรเพิ่มบุคลากรด้านแนะแนวให้มากขึ้น (f = 3) ควรมีห้องสมุดอาชีพในคณะ (f = 3)

ตาราง 57 ค่าความถี่ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานนโยบาย และแผน จากแบบสอบถามปลายเปิด

ลำดับที่	ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่ (f) ของคำตอบ
1	ด้านงานนโยบายและแผน ผู้บริหารควรมอบหมายให้มีการประสานงาน ติดตาม และประเมินผล กิจกรรมแต่ละเดือน ตามระยะเวลาของกิจกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	18
2	ควรมีการปรับปรุงระบบและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ งานนโยบายและแผน	15
3	ควรมีการทำตารางแผนงานรวมของคณะทั้งหมด และแผนการ ปฏิบัติงานประจำปี	12
4	ควรมีการจัดทำรายงานประจำปี	12
5	ควรมีการประสานงานเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจาก หน่วยงานต่างๆ มากขึ้น	12

ตาราง 57 (ต่อ)

ลำดับที่	ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่ (f) ของคำตอบ
6	ควรมีการจัดระบบและรวบรวมข้อมูลด้านบุคลากร งบประมาณ อาคารสถานที่ ฯลฯ ให้ครบถ้วนเป็นปัจจุบัน	10
7	การจัดทำงบประมาณควรมีการประชุมก่อนที่จะจัดทำเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน	10
8	ควรมีการกำหนดแผนการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้ชัดเจน และเผยแพร่ให้บุคลากรได้ทราบทั่วกัน	9
9	ควรมีแผนการใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัด เช่น แผนการประหยัดน้ำ, ไฟ ฯลฯ	9
10	ควรมีนำ IT มาใช้ประโยชน์ในการจัดเก็บข้อมูลให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	8
11	ควรมีฐานข้อมูลเพื่อการวางแผนอย่างเร่งด่วน	7
12	ควรมีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน และหาข้อบกพร่องเพื่อปรับปรุงแก้ไขต่อไป	7
13	ควรมีระบบการจัดการที่ดีและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อบทบาทที่ชัดเจนในด้านนโยบายและแผน	6
14	ควรเพิ่มประสิทธิภาพด้านการนำเสนอข้อมูลของงานนโยบายและแผน	5
15	เร่งประชาสัมพันธ์งานนโยบายและแผนให้เป็นที่รู้จักกว้างขวาง	4
16	ควรมีการแจ้งแผนนโยบายที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมที่ปฏิบัติได้	4
17	ควรมีคณะกรรมการติดตามดูแลแผนการปฏิบัติงาน และรายงานผลเป็นประจำ	3
18	ควรเพิ่มบุคลากรดำเนินงานนโยบายและแผน	1

จากตาราง 57 พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในด้านงานนโยบายและแผนดังนี้ ผู้บริหารควรมอบหมายให้มีการประสานงาน ติดตามและประเมินผลกิจกรรมแต่ละเดือน ตามระยะเวลาของกิจกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (f = 18) ควรมีการปรับปรุงระบบและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของงานนโยบายและแผน (f = 15) ควรมีการทำรายงานแผนงานรวมของคณะทั้งหมดและแผนการปฏิบัติงานประจำปี (f = 12) ควรมีการทำรายงานประจำปี ทุกปี (f = 12) ควรมีการประสานงานเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ มากขึ้น

(f = 12) ควรมีการจัดระบบและรวบรวมข้อมูลด้านบุคลากร งบประมาณ อาคารสถานที่ ฯลฯ ให้ครบถ้วนเป็นปัจจุบัน (f = 10) การจัดทำงบประมาณควรมีการประชุมก่อนที่จะจัดทำ เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน (f = 10) ควรมีการกำหนดแผนการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้ชัดเจน และเผยแพร่ให้บุคลากรได้ทราบทั่วกัน (f = 9) ควรมีแผนการใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัด เช่น แผนการประหยัดน้ำ, ไฟ ฯลฯ (f = 9) ควรนำ IT มาใช้ประโยชน์ในการจัดเก็บข้อมูลให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (f = 8) ควรมีฐานข้อมูลเพื่อการวางแผนอย่างเร่งด่วน (f = 7) ควรมีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน และหาข้อบกพร่องเพื่อปรับปรุงแก้ไขต่อไป (f = 7) ควรมีระบบการจัดการที่ดี และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อบทบาทที่ชัดเจนในด้านนโยบายและแผน (f = 6) ควรเพิ่มประสิทธิภาพด้านการนำเสนอข้อมูลของงานนโยบายและแผน (f = 5) ควรมีการแจ้งแผนนโยบายที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมที่ปฏิบัติได้ (f = 4) ควรมีคณะกรรมการติดตามดูแลแผนการปฏิบัติงาน และรายงานผลเป็นประจำ (f = 3) ควรเพิ่มบุคลากรด้านงานนโยบายและแผน (f = 1)

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อ

- 1) ศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่
- 2) ประเมินความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะ ด้านงานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน โดยรวมและเป็นรายด้าน โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์
- 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะ ด้านงานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน โดยรวมและเป็นรายด้าน

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ในคณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในปีการศึกษา 2541 จำนวน 487 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านงานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน จำนวน 72 ข้อ โดยผู้วิจัยสร้างขึ้น ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของไลเคิร์ต (Likert) และในตอนท้ายของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.985 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง แบบสอบถามแจกไปทั้งหมด 573 ฉบับ ได้รับคืนและมีความสมบูรณ์จำนวน 487 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 84.99

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะ ด้านงานบริหารและธุรการ

งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา งานนโยบายและแผน ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. ประเมินความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ ด้านงานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา งานนโยบายและแผน โดยรวมและเป็นรายด้าน โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 3.00 โดยใช้ค่าที (t-test)

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ ในด้านงานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา งานนโยบายและแผน โดยรวมและเป็นรายด้าน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ เชฟเฟ้ (Scheffé's Method)

4. สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะในแต่ละด้าน โดยการแจกแจงความถี่ของคำตอบ และเสนอผลในเชิงบรรยาย

### สรุปผลการวิจัย

1. การศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ โดยรวม พบว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 คณะนิติศาสตร์ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ โดยรวม และในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง

1.2 คณะบริหารธุรกิจ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะบริหารธุรกิจ โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ยกเว้นด้านงานคลังและพัสดุ ผู้บริหารเห็นว่ามีประสิทธิภาพน้อย

1.3 คณะมนุษยศาสตร์ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะมนุษยศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง

1.4 คณะศึกษาศาสตร์ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ โดยรวม และในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ยกเว้นด้านงานคลังและพัสดุ ผู้บริหารเห็นว่ามีประสิทธิภาพน้อย

1.5 คณะวิทยาศาสตร์ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะวิทยาศาสตร์ โดยรวม และในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง

1.6 คณะรัฐศาสตร์ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐศาสตร์ โดยรวม และในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ยกเว้นด้านงานนโยบายและแผน ผู้บริหารเห็นว่ามีประสิทธิภาพน้อย

1.7 คณะเศรษฐศาสตร์ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะเศรษฐศาสตร์ โดยรวม และในแต่ละด้านว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ยกเว้นด้านงานคลังและพัสดุ และด้านงานนโยบายและแผน ผู้บริหารเห็นว่ามีประสิทธิภาพน้อย

2. ประเมินความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวม และเป็นรายด้าน โดยเปรียบเทียบ กับเกณฑ์ พบว่า

2.1 คณะนิติศาสตร์ ผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ โดยรวม และในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์

อาจารย์มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ โดยรวม และในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์

เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ โดยรวม และในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์ ยกเว้นด้านงานบริหารและธุรการ และด้านงานบริการการศึกษา มีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ

2.2 คณะบริหารธุรกิจ ผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะบริหารธุรกิจ โดยรวม และในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์

อาจารย์มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะบริหารธุรกิจ โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์ ยกเว้นด้านงานบริหารและธุรการ มีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะบริหารธุรกิจ โดยรวม และในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์

2.3 คณะมนุษยศาสตร์ ผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะมนุษยศาสตร์ โดยรวม และในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์



อาจารย์มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะเศรษฐศาสตร์ โดยรวม และในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์

เจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะเศรษฐศาสตร์ โดยรวม และในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะ โดยรวมและเป็นรายด้าน พบว่า

3.1 คณะนิติศาสตร์ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ โดยรวม และในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.2 คณะบริหารธุรกิจ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะบริหารธุรกิจ โดยรวม และในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.3 คณะมนุษยศาสตร์ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะมนุษยศาสตร์ โดยรวม และในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านงานบริการการศึกษา อาจารย์และเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

3.4 คณะศึกษาศาสตร์ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะศึกษาศาสตร์ โดยรวม และในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.5 คณะวิทยาศาสตร์ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะวิทยาศาสตร์ โดยรวม และในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.6 คณะรัฐศาสตร์ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐศาสตร์ โดยรวม และในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.7 คณะเศรษฐศาสตร์ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะเศรษฐศาสตร์ โดยรวม และในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านงานนโยบายและแผน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

4. การสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะ มีดังนี้

4.1 ด้านงานบริหารและธุรการ ควรจัดคนให้เหมาะสมกับงาน และส่งเสริมให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ของสำนักงานเลขาธิการคณะ ให้มากขึ้น ควรมีการประชุมผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่เพื่อวางมาตรการร่วมกันในการแก้ไขปัญหา ควรจัดระบบการพิมพ์หนังสือราชการ และเอกสารอื่นให้เกิดความรวดเร็วและคล่องตัว จัดส่งเอกสารให้เป็นระบบเพื่อป้องกันความล่าช้าและสูญหาย จัดอบรมบุคลากรให้รู้งานทุกด้าน

เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบเรื่องระเบียบใหม่และ ข้อควรทราบต่างๆ เป็นประจำ

4.2 ด้านงานคลังและพัสดุ ควรปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายเงินให้มีความรวดเร็ว มีการประสานงานกัน และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น การจัดซื้อวัสดุควรเน้นคุณภาพ และจัดให้มีแผนการซื้อเป็นระยะ ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่การเงินทำเรื่องเบิกจ่ายให้กับอาจารย์ และควรมีตัวอย่างการทำเรื่องเบิกเงินประเภทต่างๆ แจกข้อมูลข่าวสาร และการเปลี่ยนแปลงในด้านสิทธิประโยชน์แก่บุคลากรอย่างทั่วถึง จัดทำระบบบัญชีแสดงรายรับ-รายจ่ายเป็นไตรมาส หรือราย 6 เดือน เสนอผู้บริหารเพื่อทราบสภาพการเงินและติดตามประเมินผล

4.3 ด้านงานบริการการศึกษา ควรจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของงานบริการการศึกษา ให้มีความสำคัญในการติดตามการตรวจสอบของอาจารย์ เพื่อให้ประกาศกำหนด ควรมีการประชุมประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร ให้ข้อมูลประสานงานในการเสนอโครงการวิจัยเพื่อให้บุคลากรสนใจทำวิจัยมากขึ้น ให้มีการประชุมเจ้าหน้าที่เป็นประจำเพื่อรับทราบข้อมูลเพื่อปฏิบัติเป็นแนวเดียวกัน ควรมีบุคลากรทำหน้าที่ช่วยเหลือทางวิชาการให้อาจารย์โดยได้รับคำตอบแทนในรูปของสวัสดิการ

4.4 ด้านงานนโยบายและแผน ผู้บริหารควรมอบหมายให้มีการประสานงาน ติดตาม และประเมินผลกิจกรรมแต่ละเดือนตามระยะเวลาของกิจกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ควรมีการปรับปรุงระบบและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของงานนโยบายและแผน ควรมีการทำตารางแผนงานรวมของคณะทั้งหมด และแผนการปฏิบัติงานประจำปี ควรมีการทำรายงานประจำปี ทุกปี ควรมีการประชุมเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ มากขึ้น

### อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ ทั้ง 7 คณะ โดยรวมและในแต่ละด้าน พบว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ดังรายละเอียด ดังนี้

1.1 ด้านงานบริหารและธุรการ ในทุกคณะ พบว่าผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ เห็นว่าการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มีประสิทธิภาพปานกลาง อาจเป็นเพราะบางงานเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การให้บริการรับ-ส่งหนังสือ การให้บริการพิมพ์ข้อสอบ การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องการลาทุกประเภท การจัดบริการรถยนต์และพนักงานขับรถยนต์ส่วนกลาง ในการไปราชการ การรักษาความสะอาดของอาคารที่ทำการ ห้องทำงาน และบริเวณคณะ เพราะบุคลากรส่วนใหญ่ของสำนักงานเลขานุการคณะในแต่ละงาน ได้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมานานพอสมควร ได้รับการพัฒนาโดยมหาวิทยาลัยได้สนับสนุนในงบประมาณเพื่อการพัฒนาบุคลากรเป็นประจำทุกปี และได้มีการจัดโครงการฝึกอบรมโดยคณะกรรมการพัฒนาบุคลากรในเรื่องต่างๆ ที่

เกี่ยวข้องให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัยเป็นประจำตลอดปี รวมทั้งมีทุนการศึกษาต่อให้การสนับสนุนการไปฝึกอบรม ประชุมสัมมนา ตามที่จำเป็นอีกด้วย (มหาวิทยาลัยรามคำแหง : 2539 : 30) จึงทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานบางอย่างยังมีข้อบกพร่อง เช่น การปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ การเจ้าหน้าที่ ผลิตเอกสาร และอาคารสถานที่นั้น อาจพิจารณาได้ว่าการปฏิบัติ ภาระงานทั้งหมดที่ควรจะให้บริการยังไม่ดีพอ ซึ่งโดยหน้าที่หลักของการให้บริการ ผู้รับบริการควรจะได้รับบริการที่ดี โดยมีจิตใจของการให้บริการ เพื่อให้การจัดบริการประสบความสำเร็จมากขึ้น จึงควรจะได้มีการพิจารณาส่งเสริมให้มีการแสดงออกทางสื่อต่าง ๆ ทั้งด้านวาจาและภาษาท่าทาง เพื่อให้มีข้อมูลย้อนกลับที่เหมาะสม ดังที่ลูธานส์ (Luthans. 1995 : 221) กล่าวว่า การแสดงออกของสีหน้า ท่าทาง และวาจาของบุคลากร หากทำได้ดีจะช่วยส่งเสริมการป้อนกลับของข้อมูลที่เหมาะสม แต่ถ้าเลือกใช้คำพูดที่ผิดจะมีข้อเสียในการถ่ายทอดรายละเอียด หรือความหมายของเรื่องไม่ตรงกับที่เป็นจริง อาจก่อความเสียหายแก่กันได้ ทั้งนี้ผู้บริหารสามารถใช้การฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปรับปรุงทักษะการให้บริการ และจะส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดีขึ้นอีกด้วย โดยผู้บังคับบัญชาควรสนับสนุนและให้กำลังใจบุคลากรให้มีความสำนึกในหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายให้มากขึ้น (วัชรชัย พลวิฑูรย์. 2534 : 53-55) เพื่อปรับปรุงให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยลักษณะของระบบราชการในอนาคต ว่าควรมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีคุณภาพ คุณธรรม มีศักยภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชนเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของส่วนราชการให้ทำงานได้รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นที่พอใจของผู้รับบริการและประชาชน เพื่อพัฒนาระบบบริหารงานของส่วนราชการให้บริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีเครื่องชี้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานอย่างเป็นธรรม (จิระภา รัตนวิบูลย์. 2542 : 46)

ส่วนเรื่องงานวินัยซึ่งผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ เห็นว่ามีประสิทธิภาพน้อย อาจเป็นเพราะการพิจารณาความผิดทางวินัย อาจมีการพิจารณาด้วยความไม่เป็นธรรม เนื่องจากระบบการบริหารงานบุคคลไม่เข้มแข็งพอ มีการอะลุ่มอรวรกันในหน่วยงาน และผู้บังคับบัญชาไม่ได้ใช้หลักการบริหารงานบุคคลอย่างจริงจัง ดังนั้นจึงควรมีการสนับสนุนให้มีการพัฒนาบุคลากร โดยส่งเสริมให้มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาตนเองให้มีความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และลดภาระด้านงานวินัย ควรจัดทำรายละเอียดภาระงานของบุคลากรทุกคน (Job description) เพื่อให้ทราบภาระหน้าที่รวมทั้งให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ เพื่อเสริมสร้างวินัยในการทำงานด้วย

1.2 ด้านงานคลังและพัสดุ ในทุกคณะ ยกเว้นคณะบริหารธุรกิจ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ เห็นว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

ปานกลาง อาจเป็นเพราะบุคลากรในงานคลังและพัสดุส่วนใหญ่มีความรู้และประสบการณ์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองภารกิจของคณะได้อย่างดี ทำให้การดำเนินงานในโครงการต่างๆ ของคณะต่างสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น อย่างไรก็ตาม ในบางเรื่อง เช่น การประสานงานเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุกับผู้ต้องการใช้ การจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบพัสดุประจำปี การประกาศจำหน่ายพัสดุชำรุด การให้รายละเอียดและคำแนะนำในการใช้พัสดุใหม่ๆ ที่จัดหามาใช้ในราชการ การให้คำแนะนำในเรื่องการใช้และบำรุงรักษาพัสดุเพื่อยืดอายุการใช้งาน และการให้บริการซ่อมแซมพัสดุชำรุด พบว่ายังมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ จึงควรเน้นให้มีการปรับวิธีการทำงาน เช่น ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการจัดซื้อ จัดจ้าง การประสานงานกับผู้ใช้ และแก้ปัญหาในด้านการบำรุงรักษา และซ่อมแซมพัสดุ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของประเสริฐ ไสยวงศ์ (2531 : 17) ซึ่งได้สรุปถึงการซ่อมพัสดุว่ามักไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จทันกับความต้องการของผู้ใช้ การขาดเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ ทำให้พัสดุเสื่อมสภาพก่อนกำหนดเวลา และต้องอาศัยช่างภายนอกทุกครั้งที่เกิดการชำรุดเสียหาย หรือการซ่อมเล็กๆ น้อยๆ ก็ไม่สามารถดำเนินการได้ และการจำหน่ายพัสดุชำรุด มักมีปัญหาเกี่ยวกับความยุ่งยากในการตั้งกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับพัสดุชำรุด หรือเสียหายเพื่อดำเนินการจำหน่ายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 ข้อ 157-161 ที่ได้กำหนดแนวทางการจำหน่ายพัสดุ ได้แก่ การขาย แลกเปลี่ยนโอน แปรสภาพ หรือทำลายไว้ (สำนักนายกรัฐมนตรี. 2535 : 67-68) ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของระพีพรรณ ชื่นสุนทร (2540 : 76) ที่ว่ามีครุภัณฑ์ที่ใช้การไม่ได้คงเหลือเป็นจำนวนมาก บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการจำหน่ายครุภัณฑ์ และครุภัณฑ์บางรายการได้สูญหายไปโดยหาผู้รับผิดชอบไม่ได้

ในส่วนที่ผู้บริหารคณะบริหารธุรกิจ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ เห็นว่าการปฏิบัติงานด้านงานคลังและพัสดุ มีประสิทธิภาพน้อย อาจเป็นเพราะผู้บริหารมีความคาดหวังสูงต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สนองตอบนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่การปฏิบัติงานของบุคลากรอาจล่าช้าและขาดประสิทธิภาพ รวมทั้งไม่มีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมบัติ เทศน้อย (2527 : 52-68) ที่พบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานทางด้านการเงินและบัญชีขาดความรู้และมีกิริยามารยาทที่ไม่สุภาพ บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพัสดุ เข้าออกบ่อยเพราะเป็นลูกจ้างชั่วคราว และปฏิบัติงานล่าช้าเพราะมีระเบียบข้อบังคับมากมาย ทั้งนี้ได้มีผลการวิจัยลักษณะระบบราชการไทยในอนาคตอันเป็นที่พึงประสงค์ข้อหนึ่งว่าระบบการทำงานจะต้องมีความยืดหยุ่นและปรับตัวได้ ลดความ rigid ของกฎระเบียบ ขั้นตอนต่างๆ ผู้บริหารควรคำนึงถึงผลประโยชน์และเป้าหมายหลัก กระจายความสามารถในการใช้ดุลยพินิจลงไปถึงผู้ปฏิบัติงานโดยตรง (จิระภา รัตนวิบูลย์. 2542 : 45)

1.3 **ด้านงานบริการการศึกษา** ในทุกคณะ พบว่าผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ เห็นว่าการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะมีประสิทธิภาพปานกลาง อาจเป็นเพราะในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับสมัครนักศึกษาใหม่ การลงทะเบียนเรียน การดำเนินงานขออนุมัติปริญญา การตรวจ

สอบผลการเรียนของนักศึกษา การเปิดสอนกระบวนวิชาต่างๆ มหาวิทยาลัยได้นำระบบ IT มาใช้ ทำให้บุคลากรสามารถประสานงานและให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพพอสมควร (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2533 : 8) สำหรับบางเรื่องยังมีข้อบกพร่องอยู่ เช่น การประสานงานในเรื่องโครงการวิจัย การจัดเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ การจัดกิจกรรมปัจฉิมนิเทศ การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอน ซึ่งผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ เห็นว่ามีประสิทธิภาพน้อย อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ยังไม่เห็นความสำคัญของงานดังกล่าว และเนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางวิชาการ ผู้บริหารควรกระตุ้นโดยการจัดให้มีข้อมูลในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ สร้างความมั่นใจ รวมทั้งสนับสนุนให้ศึกษาเพิ่มเติมอย่างน้อยในระดับปริญญาตรี เพื่อให้มีความรู้ ความคิด กล้าแสดงออก และมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ (ไพฑูริย์ สีนลาร์ตัน. 2530 : 72-73) สำหรับเรื่องการประสานงานและร่วมมือกับศิษย์เก่าในการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่พบว่ายังมีประสิทธิภาพน้อย อาจเป็นเพราะผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ยังไม่เห็นความสำคัญของศิษย์เก่าที่จะช่วยสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย และคณะที่ตนสำเร็จการศึกษา ซึ่งศิษย์เก่าที่มีชื่อเสียงและความสำเร็จในชีวิตจะเป็นบุคคลตัวอย่างให้กับคณะและมหาวิทยาลัย สามารถช่วยเหลือด้านการมอบทุนการศึกษา บริจาคทรัพย์สิน อุทิศตนช่วยเหลือในงานต่างๆ ซึ่งมหาวิทยาลัยควรจะต้องกระชับความสัมพันธ์อันดีไว้ (วิจิตร วรุฒบางกูร. 2535 : 210)

๒ 1.4 ดำเนินงานนโยบายและแผน ในทุกคณะ ยกเว้น คณะรัฐศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ เห็นว่าการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มีประสิทธิภาพปานกลาง อาจเป็นเพราะงานบางส่วนผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินการได้ดี เช่น การดำเนินงาน การประสานงาน การจัดเก็บข้อมูล การจัดทำและเผยแพร่รายงานประจำปี เป็นต้น เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้มีโครงการฝึกอบรมและพัฒนาการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรในภาระงานที่ต้องรับผิดชอบเป็นประจำ (รังสรรค์ แสงสุข. 2539 : 48-49) ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพพอสมควร แต่ในการปฏิบัติงานก็ยังมีส่วนบางอย่างที่ยังมีข้อบกพร่องและมีประสิทธิภาพน้อย ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร เช่น ในเรื่องการจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านบริหาร ด้านบุคลากร ด้านวิชาการ และด้านงบประมาณ การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและโครงการต่างๆ ของคณะ การรายงานผลการปฏิบัติงานตามโครงการต่างๆ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดระบบข้อมูลของคณะ อาจเป็นเพราะการจัดดำเนินงานขาดความร่วมมือและประสานงานจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ทำให้ไม่สามารถจัดทำรายละเอียดเพื่อนำเสนอและเผยแพร่ข้อมูล ในโครงการต่างๆ ได้ รวมทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้ความสำคัญและไม่เห็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานตามแผน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ รัชณี ยุตรินทร์ (2534 : บทคัดย่อ) ว่าในด้านกรวางแผนในการทำงานผู้บริหารเป็นผู้กำหนดเป้าหมายในการทำงาน แผนปฏิบัติงานงานไม่ชัดเจน ไม่มีการวางแผนกำลังคน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ไม่ได้รับคำสั่งให้เข้าใจเกี่ยวกับแผนงานโครงการ สิ่งที่ผู้บริหารควรดำเนินการคือสนับสนุนให้เพิ่มพูนความรู้ให้กับบุคลากร เพื่อนำความรู้

มาพัฒนางาน และเนื่องจากเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้ และวิสัยทัศน์ที่สามารถจะดำเนินงานให้ทันกับ ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโลกยุคข้อมูลข่าวสาร จึงควรนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน เพื่อให้ เกิดความรวดเร็วคล่องตัว แม่นยำ และถูกต้องในการปฏิบัติงาน เช่น จัดทำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ใหม่ๆ รวมทั้งควรมีงบประมาณในการบำรุงรักษา ที่จะทำให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการ ใช้งาน เพราะการมีอุปกรณ์ เครื่องมืออำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ใช้ในสำนักงาน ถ้ามีเพียงพอและ สะดวกจะทำให้งานมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ (โชคดี รักทอง. 2531 : 171) ทั้งนี้ควรมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากร การบริหารงาน และข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างสมบูรณ์ในการ จัดทำระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารและการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร (จิระภา รัตนวิบูลย์. 2542 : 46)

2. การประเมินความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงาน ของสำนักงานเลขานุการคณะ ในแต่ละคณะโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังรายละเอียด ดังนี้

### 2.1 ด้านงานบริหารและธุรการ

จากผลการวิจัยที่พบว่าผู้บริหารคณะวิทยาศาสตร์ อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ และ คณะรัฐศาสตร์ และเจ้าหน้าที่คณะนิติศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์ เห็นว่าการปฏิบัติงานในสำนักงาน เลขานุการคณะ ด้านงานบริหารและธุรการ มีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงาน ในด้านงานบริหารและธุรการ ซึ่งครอบคลุมงานสารบรรณ การเจ้าหน้าที่ ผลิตรายการ และอาคาร สถานที่ มีการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและขั้นตอนต่างๆ ที่กำหนดไว้ได้อย่างเป็นระบบ และ เนื่องจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนนี้เป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ รวมทั้งผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้อง ได้เอาใจใส่ดูแลการปฏิบัติงานดี ทำให้สามารถให้บริการแก่ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และนอกจากนี้บุคลากรที่ปฏิบัติงานยังได้รับการฝึกอบรมในส่วนที่เกี่ยวกับภาระงานที่ต้อง รับผิดชอบเป็นประจำ เช่น งานด้านสารบรรณการเจ้าหน้าที่ การใช้คอมพิวเตอร์สำหรับข้าราชการ การตกแต่งบริเวณภายนอกอาคาร ฯลฯ ทำให้มีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานในภาระหน้าที่ที่ต้อง รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ สามารถสร้างความเข้าใจอันดี ต่อกันในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และประสานงานกันได้อย่างดี ทำให้สามารถแก้ปัญหาต่างๆ อันเกิด จากฝ่ายสนับสนุน ซึ่งช่วยให้การเรียนการสอน และงานวิชาการอื่นๆ เป็นไปด้วยดี

ส่วนการที่ผู้บริหารคณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ อาจารย์คณะนิติศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ และเจ้าหน้าที่คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ เห็นว่าการปฏิบัติงานด้านบริหารและ ธุรการ ไม่สูงกว่าเกณฑ์นั้น อาจเป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานเรื่องต่างๆ ในบางด้านยังมีประสิทธิภาพน้อย

เช่น การให้บริการพิมพ์ตำรา เอกสารประกอบการสอน งานวิจัย การดำเนินงานเกี่ยวกับการคัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงาน การจัดฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้แก่บุคลากร การดำเนินงานเกี่ยวกับการเลื่อนระดับ การขอเปลี่ยนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบประจำปี งานวินัย การดูแลรักษาความสะอาด และการจัดการซ่อมแซมอุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงาน ซึ่งอาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความสามารถในเรื่องที่เกี่ยวข้อง ไม่เอาใจใส่และขาดจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ รวมทั้งอาจเป็นเพราะระบบการบริหารงานยังไม่มีประสิทธิภาพดีพอ และผู้บังคับบัญชาไม่ได้เน้นในเรื่องคุณภาพการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

## 2.2 ด้านงานคลังและพัสดุ

จากผลการวิจัยที่พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในทุกคณะ ยกเว้นอาจารย์ และเจ้าหน้าที่คณะรัฐศาสตร์ เห็นว่าการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ ด้านงานคลังและพัสดุ มีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์ อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานด้านงานคลังและพัสดุ ซึ่งครอบคลุมงานเกี่ยวกับเงินและบัญชี การเบิกจ่ายเงินต่างๆ การจัดซื้อ จัดจ้าง และบำรุงรักษาพัสดุเป็นการดำเนินงานตามงบประมาณที่ได้รับมาต้องใช้ตามระเบียบของกระทรวงการคลัง และระเบียบพัสดุของสำนักงานกฤษฎีกา จึงไม่คล่องตัวและไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเต็มที่ รวมทั้งมีข้อจำกัดในการหารายได้ของตนเอง การเก็บค่าธรรมเนียมของมหาวิทยาลัยได้น้อย ทำให้ไม่อาจจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้จ่ายในการจัดหาพัสดุเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนได้อย่างเพียงพอ นอกจากนี้ การให้บริการในหลายเรื่องยังล่าช้าและขาดประสิทธิภาพ เช่น การประสานงาน การจัดหาพัสดุกับผู้ต้องการใช้ การให้รายละเอียดและคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้และการบำรุงรักษาพัสดุเพื่อยืดอายุการใช้งาน การให้บริการซ่อมแซมพัสดุชำรุด การควบคุมการเบิกจ่ายวัสดุสิ้นเปลือง การจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบพัสดุชำรุด และการจัดจำหน่ายพัสดุชำรุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะตัวผู้ปฏิบัติงาน และการจัดการยังไม่มีประสิทธิภาพดีพอ (ทัทยา ชาตวัฒนศิริ, 2530 : 121-123) ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะที่ว่าควรให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้มีมนุษยสัมพันธ์ และจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุมักจะเข้มงวดกับบุคคลที่มาติดต่อ และยึดระเบียบปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ไม่มีการยืดหยุ่น ทำให้ไม่สามารถประสานงานการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในส่วนของผลการวิจัยที่พบว่าอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ในคณะรัฐศาสตร์ เห็นว่าการปฏิบัติงานคลังและพัสดุ มีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์นั้น อาจเป็นเพราะบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานคลังและพัสดุในคณะรัฐศาสตร์ มีความรู้และประสบการณ์ในงานมากพอสมควร จึงทำให้สามารถที่จะประสานงาน ทั้งในด้านการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการ และค่าตอบแทนอื่นๆ การยืมเงินทตรงจ่าย การประสานงานและติดตามเรื่องการเบิกจ่ายเงิน การดำเนินการเรื่องการจัดหาพัสดุมาใช้ การประสาน

งานกับผู้ใช้เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งหน่วยงานได้มีการสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องเป็นประจำ ทำให้บุคลากรในงานคลังและพัสดุมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และอาจเป็นเพราะระบบการบริหาร การจัดการของคณะมีประสิทธิภาพและการปกครองที่ดี ซึ่งแตกต่างกันไปตามสภาพของแต่ละแห่งและวัฒนธรรมประเพณีที่มีอยู่ (จรัส สุวรรณเวลา. 2541 : 11)

### 2.3 ด้านงานบริการการศึกษา

จากผลการวิจัยที่พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ในทุกคณะ ยกเว้นอาจารย์ในคณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์ และเจ้าหน้าที่ในคณะนิติศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์ เห็นว่าการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ ด้านงานบริการการศึกษามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์ อาจเป็นเพราะบุคลากรในงานบริการการศึกษาอาจไม่เข้าใจในภาระหน้าที่ในการให้บริการดีพอ และอาจเป็นเพราะว่าการดำเนินการบางเรื่องยังขาดประสิทธิภาพ เช่น ในเรื่องการให้ข้อมูลและประสานงานการเสนอโครงการวิจัย การดำเนินงานกิจกรรมปฐมนิเทศ กิจกรรมปัจฉิมนิเทศ การประสานงานและการให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมของศิษย์เก่า การจัดหลักสูตรการเรียนการสอนเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กัลยา กฤษสมักร (2533 : บทคัดย่อ) ว่าการมีความล่าช้าในการให้บริการและความไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรขาดจิตสำนึกในการให้บริการ

สำหรับกรณีที่อาจารย์ในคณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์ และเจ้าหน้าที่ในคณะนิติศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์ เห็นว่าการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์นั้นอาจเป็นเพราะ งานบริการการศึกษา ซึ่งมีภารกิจในเรื่องงานทะเบียน การประเมินผล การส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ กิจกรรมนักศึกษา การรับสมัครนักศึกษาใหม่ การลงทะเบียนเรียน ผลสอบ การตรวจสอบผลการศึกษานั้น มหาวิทยาลัยได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้สนับสนุนภารกิจดังกล่าว ทำให้สามารถปฏิบัติงานโดยรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพพอสมควร (รังสรรค์ แสงสุข. 2539 : 23-24) รวมทั้งอาจเป็นเพราะว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการประสานงาน และปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับความต้องการ ทำให้แก้ปัญหาต่างๆ อันเกิดจากฝ่ายสนับสนุนได้ ซึ่งทำให้การเรียนการสอนและงานอื่นๆ เป็นไปด้วยดี (วิจิตร วรุฒบางกูร. 2535 : 205)

นอกจากนี้บุคลากรในงานบริการการศึกษา ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักวิชาการศึกษาจะเป็นผู้มีความรู้ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป และได้มีประสบการณ์ในการให้บริการต่างๆ รวมทั้งได้รับการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องอยู่เป็นประจำ ทำให้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ประสานงาน และปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2.4 ด้านงานนโยบายและแผน

จากผลการวิจัยที่พบว่าในทุกคณะ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ เห็นว่าสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะ ด้านงานนโยบายและแผน มีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์ อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานบางอย่างของงานนโยบายและแผนยังขาดประสิทธิภาพ เช่น การประสานงาน การขอความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ การจัดทำรายงานและเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานประจำปีของคณะ การดำเนินงานในเรื่องการของบประมาณประจำปี การกำหนดแผนงานและนโยบายต่างๆ ของฝ่ายบริหารไม่ได้มีการเผยแพร่ให้บุคลากรรับทราบ ทำให้เกิดปัญหาในการจัดสรรงบประมาณต่างๆ ให้เหมาะสมและเป็นธรรม รวมถึงการวางแผนการทำงาน และการประเมินแผนการทำงานเพื่อจัดสรรงบประมาณให้ถูกต้อง ซึ่งบุคลากรบางส่วนอาจเห็นว่ายังไม่ได้รับความเป็นธรรม เนื่องจากเพราะกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นแตกต่างออกไป ซึ่งไพฑูริย์ สีนลาร์ตัน. (2526 : 296-297) ได้ให้ความเห็นว่า กลุ่มบุคคลหลักๆ ในสถาบันอุดมศึกษา แต่ละกลุ่มจะมีเป้าหมายและเป้าหมาย (Norms) แตกต่างกันไป คือกลุ่มผู้บริหารนั้นโดยทั่วไปจะเป็นตัวแทนที่จะมากำหนดนโยบายของสถาบัน (Policy Domain) กลุ่มอาจารย์ หรือ (Service Domain) เป็นนักวิชาการผู้เชี่ยวชาญแต่ละเรื่องต่างก็เรียกร้องความเป็นอิสระทางวิชาการ ตามหลักในวิชาชีพ อีกกลุ่มหนึ่งคือกลุ่มนักรุกการ (Management Domain) ก็จะพยายามปฏิบัติตามระเบียบต่างๆ อย่างเคร่งครัด และนอกจากนี้ยังมีกลุ่มนักศึกษา ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มดังกล่าวแล้วด้วย ทำให้การบริหารซึ่งเกี่ยวข้องกับบุคคลที่ต่างพื้นเพ ความเชื่อ และค่านิยม จึงต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลายๆ อย่าง ทั้งด้านตัวบุคคล บรรยากาศในสถาบัน สิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ต่างๆ กันออกไป นอกจากนี้อาจจะพิจารณาได้ว่าเป็นเพราะสภาพแวดล้อมและลักษณะการบริหารของแต่ละคณะไม่เหมือนกันในรายละเอียด และอาจจะมีเรื่องการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารของคณะ โดยการเลือกตั้ง ทำให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานของกลุ่มบุคลากร ซึ่งผู้บริหารไม่ได้รับฟังข้อเสนอแนะ ขาดการสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ขาดการส่งเสริมให้ปฏิบัติงานตรงตามความรู้ความสามารถ มีการนำระบบพวกพ้องมาใช้ ทำให้ไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ปิ่นสะอาด ชุ่มจ้อย. 2534 : 90-91)

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยนำเสนอ ดังนี้

### 3.1 ด้านงานบริหารและธุรการ

ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในคณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะ ในด้านงานบริหารและธุรการ ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะผู้บริหารในฐานะผู้กำหนดนโยบาย และควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของคณะทั้งหมด

จะต้องประสานงานและรับทราบปัญหาต่างๆ โดยใกล้ชิด ทำให้สามารถแก้ไขปรับปรุง และสั่งการในเรื่องต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม และให้เกิดผลการปฏิบัติตามที่กำหนดได้ ในส่วนของอาจารย์ในฐานะผู้ใช้บริการ และผู้ให้ข้อมูลต่างๆ ย่อมมีความคาดหวังที่จะได้ใช้บริการสนับสนุนภารกิจ การเรียนการสอนให้เป็นที่ไปโดยมีประสิทธิภาพ การได้รับบริการอย่างเหมาะสมตามภาระหน้าที่ย่อมทำให้มีความเห็นต่องานบริหารและธุรการไม่แตกต่างจากผู้บริหาร สำหรับเจ้าหน้าที่ในฐานะผู้ใช้บริการ และผู้ประสานงานในฐานะผู้ปฏิบัติ ย่อมมีความประสงค์จะให้การบริการในหน้าที่ของตนเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดี ซึ่งในการการปฏิบัติงานด้านงานบริหารและธุรการ ในส่วนที่เกี่ยวกับงานสารบรรณ การเจ้าหน้าที่ การผลิตเอกสาร อาคารสถานที่และยานพาหนะ จะเป็นงานประจำที่มีกฎระเบียบ ข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติไปตามกฎเกณฑ์ ซึ่งผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่โดยส่วนใหญ่จะรับทราบ และสามารถประสานงานในภารกิจต่างๆ ที่ให้บริการได้ตามความเหมาะสม

### 3.2 ด้านงานคลังและพัสดุ

ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในคณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ ด้านงานคลังและพัสดุ ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะผู้บริหารในฐานะผู้มีอำนาจอนุมัติการจัดซื้อจัดจ้าง จะต้องรู้กฎเกณฑ์และระเบียบปฏิบัติงานคลังและพัสดุอย่างถูกต้องชัดเจน และต้องประสานงานสั่งการในเรื่องการเงินและพัสดุตามอำนาจหน้าที่ โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเป็นผู้ให้ข้อมูลต่างๆ ดังนั้นการปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งต้องดูแลรับผิดชอบร่วมกัน จึงทำให้การปฏิบัติงานดำเนินการไปตามแนวทางที่ผู้บริหารสั่งการ สำหรับอาจารย์ในฐานะผู้ใช้บริการและผู้ให้ข้อมูล เพื่อประสานงานในเรื่องการจัดหาพัสดุเพื่อใช้ในการเรียนการสอน ย่อมคาดหวังที่จะได้รับบริการจากงานคลังและพัสดุอย่างมีประสิทธิภาพ การทำงานคลังและพัสดุสามารถปฏิบัติสอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหาร ย่อมจะทำให้สามารถบริการอาจารย์ได้อย่างเหมาะสม ทำให้ทุกฝ่ายมีความเห็นไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้อาจเป็นเพราะการดำเนินงานในเรื่องการเงินและพัสดุ มีกฎเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติ ผู้มีอำนาจอนุมัติ อนุญาต ซึ่งต้องปฏิบัติตามอย่างชัดเจน ดังนั้นโดยสภาพงานด้านการเบิกจ่ายเงิน และการจัดซื้อ จัดจ้าง จึงต้องปฏิบัติตามระเบียบโดยเคร่งครัด ถูกต้อง ชัดเจน ซึ่งผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จะต้องรับทราบ และถือปฏิบัติตามโดยเท่าเทียมกัน

### 3.3 ด้านงานบริการการศึกษา

ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในคณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ ในด้านงานบริการการศึกษา ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะบุคลากรในงานบริการการศึกษามีความรู้ความสามารถเหมาะสม และมีทัศนคติที่ดีต่อการให้

บริการ สามารถปฏิบัติงานตอบสนองผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยกเว้นคณะมนุษยศาสตร์ อาจารย์กับเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะ การปฏิบัติงานบางอย่าง เช่น เรื่องระยะเวลาในการดำเนินงานขออนุมัติปริญญา การตรวจสอบผลการเรียนของนักศึกษาโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การให้ข้อมูลและประสานงาน ในเรื่องการเสนอโครงการวิจัย การดำเนินงานกิจกรรมปฐมนิเทศ การจัดทำบอร์ดเผยแพร่ข้อมูล ด้านหลักสูตร แผนกำหนดการศึกษา และข้อปฏิบัติต่างๆ อาจารย์และเจ้าหน้าที่เห็นว่า การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน เนื่องจากอาจารย์ในฐานะผู้รับบริการและเป็นผู้ให้ข้อมูล ย่อมมีความคาดหวังในการรับบริการจากงานบริการการศึกษาอย่างดี เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การให้บริการอย่างขาดความรับผิดชอบและไม่กระตือรือร้น รวมทั้งไม่มี มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน อาจจะทำให้เกิดความคิดเห็นแตกต่างกัน สำหรับเจ้าหน้าที่ในฐานะ ผู้ให้บริการซึ่งจะต้องประสานงานกับบุคลากรทุกกลุ่ม คือผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ อาจ จะมองเห็นประสิทธิภาพของงานในอีกด้านหนึ่งซึ่งมีความแตกต่างจากอาจารย์

#### 3.4 ด้านงานนโยบายและแผน

ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในคณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อสภาพ การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ ในด้านงานนโยบายและแผน ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ การปฏิบัติงานด้านงานนโยบายและแผน มีความจำเป็นที่จะต้องประสานงานกับผู้บริหาร อาจารย์ และ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ความคิดเห็นและให้มีความชัดเจนในการจัดทำแผนและ งบประมาณ ดังนั้นผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จึงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้น คณะเศรษฐศาสตร์ ผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานบางอย่างผู้บริหารเห็นว่า มีประสิทธิภาพ แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ เช่น เรื่องการจัดทำรายงานและเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานประจำปีของคณะ การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านวิชาการ การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านบริหาร การจัดทำและ เผยแพร่ข้อมูลด้านบุคลากร การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านงบประมาณ การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ แผนงานและโครงการต่างๆ ของคณะ การรายงานผลการปฏิบัติงานตามโครงการต่างๆ การจัดทำ กำหนดการปฏิบัติงานตามแผน การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดระบบข้อมูลของคณะ เนื่องจาก ผู้บริหารในฐานะผู้กำหนดนโยบาย ย่อมประสงค์ที่จะให้มีการแปลงนโยบายนั้นให้มีการปฏิบัติเป็น รูปธรรม เพื่อสนองตอบภารกิจของคณะโดยรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ แต่เจ้าหน้าที่ในฐานะผู้ ปฏิบัติการดำเนินกิจกรรมเป็นรูปธรรมเพื่อสนองตอบต่อนโยบายอาจทำงานล่าช้า และไม่สามารถ นำนโยบายมาแปลงเป็นวิธีการปฏิบัติได้ เนื่องจากอาจไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนงานดีพอ

รวมทั้งขาดประสิทธิภาพในการวางแผนตั้งงบประมาณ สร้างแผนการทำงาน การประเมิน และรายงานแผนการทำงาน เพื่อจัดสรรงบประมาณให้เหมาะสมตามแผนงานต่างๆ

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

##### 1.1 ด้านงานบริหารและธุรการ

จากผลการศึกษาที่พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพปานกลาง แต่ยังมีงานด้านการผลิตเอกสาร งานการพัฒนาบุคลากร งานวิทยุ งานรักษาความสะอาด ซึ่งควรปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น จึงควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาเพื่อปฏิบัติงานให้เต็มศักยภาพ และเพิ่มพูนจิตสำนึกของการให้บริการ ทั้งนี้ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ทั้งระบบเพื่อให้สามารถดำเนินงานเก็บค้น และให้บริการข้อมูลต่างๆ และเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพในเรื่องบุคลากรควรได้มีการบำรุงรักษา พัฒนาให้ก้าวหน้า และมีเกณฑ์การประเมินบุคลากรอย่างเป็นธรรม ในด้านอาคารสถานที่ควรเน้นในเรื่องการรักษาความสะอาด การประหยัดน้ำ ไฟฟ้า และวัสดุอื่นๆ

##### 1.2 ด้านงานคลังและพัสดุ

จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพปานกลาง และผู้บริหารบางคนเห็นว่าประสิทธิภาพน้อย นอกจากนี้ยังมีปัญหาเรื่อง การประสานงานเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ การรายงานผลการตรวจสอบพัสดุ การจำหน่ายพัสดุชำรุด การให้คำแนะนำในการใช้พัสดุ รวมทั้งการบำรุงรักษาพัสดุ ดังนั้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านงานคลังและพัสดุ มหาวิทยาลัยจึงควรมีการจัดทำแผนการจัดหาพัสดุ ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ จัดทำแผนการซื้อพัสดุ โดยคำนึงถึงคุณภาพ ควรนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเก็บข้อมูลและควบคุมพัสดุ เพื่อประหยัดเวลา ทำให้สามารถตรวจสอบข้อมูลได้รวดเร็วและถูกต้อง ควรปรับปรุงระบบการจัดซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ เพื่อจะได้รู้ว่าครุภัณฑ์ใดหมดอายุการใช้งานสมควรจำหน่ายออกจากบัญชี ควรปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายเงินให้รวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้สามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเพื่อประหยัดเวลาการทำงาน และในส่วนของบุคลากรด้านงานคลังและพัสดุ ควรให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทัศนคติในด้านการให้บริการด้วย เพื่อให้มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดีขึ้น

##### 1.3 ด้านงานบริการการศึกษา

จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความเห็นว่าการปฏิบัติงาน

มีประสิทธิภาพปานกลาง แต่ยังมีข้อบกพร่องในเรื่องการแจ้งข้อมูลและประสานงานโครงการวิจัย การจัดกิจกรรมสัมมนา การประสานงานและให้ความร่วมมือกับศิษย์เก่าในการจัดกิจกรรมต่างๆ การจัดทำหลักสูตรการเรียนการสอน เพื่อประชาสัมพันธ์ ดังนั้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยจึงควรมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน จัดอบรม ประชุมให้เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่อย่างถูกต้อง และสร้างทัศนคติที่ดีในการให้บริการ ลดขั้นตอนในการทำงาน ประสานงานกับคณาจารย์ในเรื่องการเรียนการสอน และติดตามผลการตรวจสอบเพื่อประกาศ ผลการสอบให้ทันกำหนดเวลา ควรจัดให้มีระบบคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบผลการเรียนให้ครบวงจร เพื่อลดภาระของเจ้าหน้าที่ ควรให้มีการประชาสัมพันธ์เรื่องทางวิชาการ การวิจัย และการให้ทุนต่างๆ อย่างต่อเนื่อง และควรให้มีการประสานงานกับศิษย์เก่าเพื่อเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของคณะมากขึ้น

#### 1.4 ด้านงานนโยบายและแผน

จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความเห็นว่าการปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพปานกลาง ยกเว้นผู้บริหารบางคณะที่เห็นว่าประสิทธิภาพน้อย นอกจากนี้ยังพบว่า เรื่องการจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านวิชาการ บริหาร บุคลากร งบประมาณ การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ แผนงาน โครงการ การรายงานผลการปฏิบัติงานตามโครงการต่างๆ การจัดทำกำหนดการปฏิบัติงาน ตามแผนงาน และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดระบบข้อมูลของคณะควรต้องพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยจึงควรให้ บุคลากรทุกระดับได้รับทราบ แผนการดำเนินงานของคณะโดยรวม และแผนการปฏิบัติงานประจำปี ควรมีปฏิทินแผนงานและกิจกรรมในแต่ละเดือนประชาสัมพันธ์ให้ทราบ ควรมีการประชุมบุคลากร ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานงบประมาณเพื่อทราบข้อมูล และวางแผนการจัดหางบประมาณในส่วนอื่นๆ ปรับปรุงระบบการจัดเก็บข้อมูลให้ทันสมัย สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนได้ สนับสนุนให้ บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้ในเรื่องแผน เพื่อให้สามารถดำเนินงานด้านนโยบายและแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ ในมหาวิทยาลัย งามคำแหง ยังจะต้องปรับปรุงประสิทธิภาพทั้งในด้านการปฏิบัติงานและบุคลากร ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไป ควรจะศึกษาเรื่องต่างๆ ดังนี้

- 2.1 ศึกษามาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ
- 2.2 ศึกษาการบริหารงานบุคคลในระดับคณะ
- 2.3 ศึกษาการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานในสำนักงานเลขานุการคณะ
- 2.4 ศึกษาเรื่องการให้บริการนักศึกษาของงานบริการการศึกษา
- 2.5 ศึกษาการประเมินคุณภาพงานของสำนักงานเลขานุการคณะในแต่ละด้าน

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- “กฎทบวงฉบับที่ 2 (พ.ศ.2519),” ราชกิจจานุเบกษา. ฉบับพิเศษ เล่มที่ 93 ตอนที่ 45.  
11 มีนาคม 2519.
- กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. ปฏิบัติสำนักงานภาคทฤษฎี. กรุงเทพฯ : แพร์พิตยา, 2527.
- กัลยา กฤษณ์มิตร. รายงานการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของอาจารย์ และนักศึกษาที่มีต่อการมาใช้บริการ  
ด้านงานธุรการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2533. อัดสำเนา.
- จรัส สุวรรณเวลา. “วิกฤติอุดมศึกษาไทย,” อนุสารอุดมศึกษา. 24 (246) : ธันวาคม 2541.
- จินตนา บุญบังการ. การบริหารงานสำนักงาน. กรุงเทพฯ : เดอะบอสส์, ม.ป.ป.
- จิระภา รัตนวิบูลย์. “การปรับเปลี่ยนทัศนคติและค่านิยม ผู้การเป็นข้าราชการที่มีคุณค่า,”  
วารสารข้าราชการ. 44 (2) : มีนาคม-เมษายน 2542.
- ชัยฤทธิ์ สาลี. “หลักการ วิธีการ ระเบียบ และแนวปฏิบัติของงานสารบรรณและงานผลิตเอกสาร,”  
การสัมมนาเรื่องการผลิตเสริมสร้างคุณภาพและประสิทธิภาพของหน่วยงานในคณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 13-16 ตุลาคม 2531 อัดสำเนา.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.
- โชคดี รักทอง. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.  
ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531  
อัดสำเนา.
- เดือนใจ สุนทรศารทูล เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, หลีฮวง นิละนนท์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ห้องเลขานุการ  
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2541.
- ถวิล เกื้อกูลวงศ์. การบริหารการศึกษาสมัยใหม่ ทฤษฎี วิจัย และปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์  
ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2530.
- ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร การศึกษาการจัดการแผนใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ :  
โรงพิมพ์วัฒนาพานิช จำกัด, 2537.
- นนทนา ผ่องแผ้ว. งานธุรการห้องสมุด. กรุงเทพฯ : แสงจันทร์การพิมพ์, 2528.
- นายกรัฐมนตรีนั่ง, สำนัก. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535. กรุงเทพฯ : สวัสดิการ  
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2535.
- \_\_\_\_\_. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2536. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัด  
สำนักนายกรัฐมนตรี, 2526.

- นิรมล สวัสดิบุตร. "การบริหารงานธุรการโรงเรียน," เอกสารการอบรมครูใหญ่ สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่วราชอาณาจักร. ม.ป.ท. 2517., อัดสำเนา.
- บุญรอด ลาภะสัมปันโน. การวิเคราะห์งานบริหารสำนักงานเลขาธิการคณะของสถาบันครุศึกษา. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2521. อัดสำเนา.
- ประเสริฐ ไสยวงศ์. การปฏิบัติงานพัสดุในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ : การศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนประถมศึกษาในสังกัดสำนักงานการศึกษา ในสังกัดสำนักงานการศึกษา จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531 อัดสำเนา.
- ปิ่นสอาด ชุ่มจ้อย. รายงานการวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานบุคคลของสำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2534. อัดสำเนา.
- พนัส หันนาคินทร์. หลักการบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2524.
- พรรณี ประเสริฐวงศ์ และกาญจนาท เรืองรจิตปกรณ. การบริหารงานสำนักงาน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2522.
- "พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ.2541," ราชกิจจานุเบกษา. ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 112 ตอนที่ 24 ก. 12 พฤษภาคม 2541.
- พัฒน์ น้อยแสงศรี. "แนวทางการปรับปรุงและพัฒนามหาวิทยาลัยรามคำแหง," ใน เอกสารการสัมมนา เรื่อง แนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานของ สวป. หน้า 1-23. คณะกรรมการวางแผนและพัฒนา สวป. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2527. อัดสำเนา.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์. "องค์การและการจัดการ : แนวความคิดและทฤษฎี," ใน เอกสารการสอนชุดวิชา องค์การและการจัดการ. สาขาวิชาการจัดการ หน่วยที่ 1-8 พิมพ์ครั้งที่ 22. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2537.
- ไพฑูรย์ สีนลรัตน์. "ความเป็นผู้นำของนักการศึกษาไทย," ใน ทบทวนการศึกษาไทย. หน้า 69-74. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530, อัดสำเนา.
- \_\_\_\_\_. "การบริหารงานวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา," ใน พุดเรื่องอุดมศึกษา. หน้า 296-297. กรุงเทพฯ : เจ้าพระยาการพิมพ์, 2526.
- ภรณ์ วาจาสัตย์. บทบาทของสำนักงานเลขาธิการในสังกัดคณะ สถาบัน สำนัก ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. วิทยานิพนธ์ ค.ศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2529. อัดสำเนา.
- มหาวิทยาลัย, ทบวง. รายงานประจำปี 2538. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดทบวง, 2539.
- เมืองทอง แชมมณี. "งานสนับสนุนการบริหาร," การสัมมนาครบตีในสถาบันอุดมศึกษาทบวงมหาวิทยาลัย. หน้า 88-91. เชียงใหม่ : โรงพิมพ์ปอง, 2523.

- รติยา บรรณลินธุ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ทวีฮวง นิละนนท์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ห้องเลขานุการคณะ  
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2540.
- รังสรรค์ แสงสุข. รายงานการบริหารมหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี พ.ศ. 2537-2538. กรุงเทพฯ :  
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2539.
- รัชนี ยุตรินทร์. ลักษณะการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ :  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534. อัดสำเนา.
- ระพีพรรณ ชื่นสุนทร. การบริหารงานพัสดุตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535  
ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ คศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ประสานมิตร, 2540. อัดสำเนา.
- รามคำแหง, มหาวิทยาลัย. โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและหน้าที่ความรับผิดชอบ. กรุงเทพฯ :  
กองแผนงาน มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2534.
- \_\_\_\_\_. มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ฉบับย่อ. กรุงเทพฯ : กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี, 2520.
- \_\_\_\_\_. ระเบียบการสมัครเข้าเป็นนักศึกษา และแผนกำหนดการศึกษาชั้นปริญญาตรี พ.ศ. 2541.  
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2541.
- \_\_\_\_\_. ระเบียบมหาวิทยาลัยรามคำแหงว่าด้วยการเงิน พ.ศ. 2537. กรุงเทพฯ : กองกลาง สำนักงาน  
อธิการบดี, 2537 ก.
- \_\_\_\_\_. รายงานการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการเพิ่มประสิทธิภาพในหน่วยงาน. กรุงเทพฯ :  
กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี, 2529. อัดสำเนา.
- \_\_\_\_\_. 25 ปี มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง,  
2539.
- \_\_\_\_\_. สรุปสัมมนาทางวิชาการประจำปี 2536 เรื่องมหาวิทยาลัยกับกระแสการพัฒนาประเทศ.  
กรุงเทพฯ : สภาอาจารย์, 2536. อัดสำเนา.
- \_\_\_\_\_. สถิติข้อมูลมหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2537. กรุงเทพฯ : กองแผนงาน สำนักงาน  
อธิการบดี, 2537 ข.
- \_\_\_\_\_. สารสนเทศมหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2540. กรุงเทพฯ : กองแผนงาน สำนักงาน  
อธิการบดี, 2540.
- \_\_\_\_\_. 19 ปี รามคำแหง. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2533.
- วัชรชัย พลิกุฑย์. รายงานการวิจัย เรื่อง ปัญหาการบริหารงานบุคคลของข้าราชการและลูกจ้างบรายได้  
สาย ข. ค. ในมหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2534. อัดสำเนา.
- วิจิตร วรุตบางกูร. ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา อธิการบดี คณบดี หัวหน้าภาควิชา. กรุงเทพฯ :  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2535. อัดสำเนา.

- วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ และนิยม รัฐอมฤต. ระเบียบปฏิบัติราชการและเลขานุการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : กิ่งจันทร์การพิมพ์, 2536.
- วีระนารถ มานะกิจ และพรณี ประเสริฐวงศ์. การจัดองค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2522.
- ศิริวรรณ ลัญชานนท์ และเจริญ โชไชย. การบริหารสำนักงาน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวรรณสาส์นการพิมพ์, 2529.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด, 2539.
- สมคิด บางโม. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : นำอักษรการพิมพ์, 2538.
- สมบัติ เทคน้อย. ปัญหาการบริหารงานในกองตุลาการวิทยาเขตที่สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527. อัดสำเนา.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหารงานบุคคลชุดใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2523.
- สุขุม นวลสกุล และวิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ. การเมืองและการปกครองไทย. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2541.
- สุทธิ สุทธิสมบุญ และสมาน รังสียกฤษฎี. หลักการบริหารเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : บริษัทประชาชน จำกัด, 2532.
- ลำลี ชัยสวัสดิ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, หลีฮวง นิละนนท์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ห้องเลขานุการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2541.
- หทัยชาติวัฒนศิริ. รายงานการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2530. อัดสำเนา.
- อมร รัชชาติ. "องค์การและการบริหารงานในมหาวิทยาลัย," การบริหารมหาวิทยาลัยในประเทศไทย. หน้า 62. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ : สหยาบลิ้งก์และการพิมพ์, 2531.
- อัษฎางค์ ปาณิกบุตร. "แนวทางการพัฒนาบุคลากรในคณะและสำนัก," ใน เอกสารการสัมมนา เรื่องแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานของ สวป. หน้า 1-8. คณะกรรมการวางแผนและพัฒนา สวป. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2537. อัดสำเนา.
- อารี ชาติกำแพง เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, หลีฮวง นิละนนท์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ห้องเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2541.
- อุทัย บุญประเสริฐ. หลักสูตรและการบริหารงานวิชาการของโรงเรียน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ เอส ดี เพรส, 2540.
- อุทัย หิรัญโต. การบริหารงานประยุกต์. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2532.

- Beach, Dales. Personnel : The Management of People at Work. 3<sup>rd</sup> ed. New York : Macmillan, 1970.
- Campbell, Roald F. and others. Introduction to Educational Administration. 4<sup>th</sup> ed. Boston : Allyn and Bacon, 1971.
- Casey, Leo M. School Business Administration. New York : The Center for Applied Research in Education, Inc., 1964.
- Cronbach, Lee J. Essentials of Psychological Testing. 4<sup>th</sup> ed. New York : Harper and Row Publisher, Inc., 1984.
- Dale, Ernest. Management: Theory and Practice. New York : McGraw-Hill, 1968.
- Denyer, J.C. Office Management. 4<sup>th</sup> ed. London : Macdonald and Evans, 1974.
- Ferguson, George A. Statistical Analysis in Psychology and Education. 5<sup>th</sup> ed. New York : McGraw-Hill, 1981.
- Gregg, John Robert and others. Applied Secretarial Practice. 6<sup>th</sup> ed. New York : McGraw-Hill, 1968.
- Koontz, Harold D. and Cyril O'Donnell. Principles of Management. New York : McGraw-Hill, 1972.
- Krejcie, Robert J. and Daryle W. Morgan. "Determining Sample Size for Research Activities," Educational and Psychological Measurement. 30 : 607-6; Autumn, 1970.
- Luthane, Fred. Organization Behavior. 7<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill, 1995.
- Quible, Zane K. Introduction to Administration Office Management. Massachusetts : Winthrop Publishing, 1977.
- Terry, Geroge R. Office Management and Control of the Administrative Managing Information. 7<sup>th</sup> ed. London : Fichated D. Irwin, 1975.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
หนังสือหน้า และแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา  
กรุงเทพฯ 10110

23 กุมภาพันธ์ 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม  
เรียน ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ด้วยดิฉันนางสาวหลี่ฮวง นิละนนท์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 7 สังกัด  
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กำลังศึกษาต่อระดับปริญญาโท(ภาคพิเศษ) วิชาเอกการอุดมศึกษา  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และขณะนี้ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง “สภาพการปฏิบัติงานของ  
สำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหงตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ”  
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต ซึ่งผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะเป็น  
ประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนางานในสำนักงานเลขานุการคณะให้ดียิ่งขึ้น

ในการนี้ดิฉันเห็นว่าท่านเป็นผู้หนึ่งที่จะช่วยให้ข้อมูลเพื่อนำไปสู่ผลการวิจัยที่ถูกต้องสมบูรณ์  
ดิฉันจึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริงที่เป็นอยู่ คำตอบของท่าน  
จะถือเป็นความลับ และจะไม่กระทบกระเทือนต่อผู้ใดทั้งสิ้น ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือ  
ในการตอบแบบสอบถามจากท่าน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวหลี่ฮวง นิละนนท์)  
นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## แบบสอบถาม

## เรื่อง

สภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่

## คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา สภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่
2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะ ในงานทั้งสี่ด้าน คือ งานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน และในตอนท้ายของแบบสอบถามของแต่ละด้านจะมีแบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาเพิ่มเติมในด้านต่าง ๆ

## ตอนที่ 1

## ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

- คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่าน
- คำอธิบายประกอบเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ผู้บริหาร ได้แก่ คณบดี รองคณบดี และหัวหน้าภาควิชา ทุกคณะในมหาวิทยาลัยรามคำแหง
- อาจารย์ ได้แก่ ผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้สอนประจำในคณะทุกคณะของมหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เจ้าหน้าที่ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ ของสำนักงานเลขาธิการคณะ ในมหาวิทยาลัยรามคำแหง

1. สถานภาพ
  - [ ] ผู้บริหาร
  - [ ] อาจารย์
  - [ ] เจ้าหน้าที่

2. หน่วยงานที่สังกัด
- [ ] คณะนิติศาสตร์
- [ ] คณะบริหารธุรกิจ
- [ ] คณะมนุษยศาสตร์
- [ ] คณะศึกษาศาสตร์
- [ ] คณะวิทยาศาสตร์
- [ ] คณะรัฐศาสตร์
- [ ] คณะเศรษฐศาสตร์

ตอนที่ 2

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหงในด้านการบริหารและธุรการ ด้านงานคลังและพัสดุ ด้านงานบริการการศึกษา และด้านงานนโยบายและแผน ว่าอยู่ในระดับใด

คำชี้แจง คำว่าประสิทธิภาพในที่นี้หมายถึง การปฏิบัติงานนั้นเป็นไปอย่างถูกต้อง

รวดเร็ว บรรลุเป้าหมายของงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว และโปรดแสดงความเห็นเพิ่มเติมในตอนท้ายของแต่ละด้าน

มากที่สุด	หมายถึง	เห็นว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด
มาก	หมายถึง	เห็นว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมาก
ปานกลาง	หมายถึง	เห็นว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพปานกลาง
น้อย	หมายถึง	เห็นว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	เห็นว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ข้อ ที่	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	งานบริหารและธุรการ การให้บริการรับ-ส่งหนังสือ.....					
2.	การให้บริการค้นหาเอกสาร หรือติดตามเรื่องที่ส่งออก .....					

ข้อ ที่	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
3.	การแจ้งเรื่องและส่งเอกสารประกอบการประชุมล่วงหน้า ก่อนวันประชุม.....					
4.	การให้บริการจัดพิมพ์หนังสือราชการ.....					
5.	การให้บริการพิมพ์ข้อสอบ.....					
6.	การให้บริการพิมพ์ตำรา เอกสารประกอบการสอน งานวิจัย.....					
7.	การให้บริการถ่ายเอกสารและอัดสำเนาเอกสาร.....					
8.	การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร.....					
9.	การดำเนินการเพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงาน.....					
10.	การจัดฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้แก่บุคลากร.....					
11.	การดำเนินการเกี่ยวกับพิจารณาความดีความชอบประจำปี.....					
12.	การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องการลาทุกประเภท.....					
13.	การให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การ เสนอผลงานทางวิชาการ.....					
14.	การดำเนินงานเรื่องการขอเปลี่ยนตำแหน่ง.....					
15.	การดำเนินงานเรื่องการขอเลื่อนระดับ.....					
16.	การดำเนินงานเรื่องงานวินัย.....					
17.	การดำเนินงานเกี่ยวกับการขอพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์.....					
18.	การแจ้งข้อมูล ประกาศ ข่าวสาร ในเรื่องการลาศึกษาต่อ การจัดฝึกอบรม การประชุมสัมมนา ฯลฯ.....					
19.	การรักษาความสะอาดของอาคารที่ทำการ ห้องทำงาน และบริเวณคณะ.....					
20.	การดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ.....					
21.	การจัดการซ่อมแซมอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในสำนักงาน ห้องพักอาจารย์ ห้องเรียน.....					

ข้อ ที่	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
22.	การจัดบริการรถยนต์และพนักงานขับรถยนต์ส่วนกลาง ในการไปราชการ .....					

ความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านงานบริหารและธุรการ

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อ ที่	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	งานคลังและพัสดุ					
23.	การให้คำแนะนำเรื่องระเบียบการเงิน .....					
24.	การให้คำแนะนำเรื่องระเบียบการพัสดุ .....					
25.	การให้บริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการหรือค่าตอบแทนอื่น ๆ .....					
26.	การแจ้งข้อกำหนดต่าง ๆ ในการเบิกจ่ายเงิน .....					
27.	การให้บริการยืมเงินทดรองจ่ายเพื่อใช้ในกิจการต่าง ๆ .....					
28.	การประสานงานและติดตามเรื่องการเบิกจ่ายเงิน .....					
29.	การเบิกพัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงานจากงานคลังและพัสดุ .....					
30.	การกำหนดเวลาเบิกจ่ายพัสดุ .....					
31.	การจัดหาพัสดุมาใช้ทันกับความต้องการ .....					
32.	การจัดหาพัสดุมาใช้ตรงกับความต้องการในการ ปฏิบัติงาน .....					
33.	การประสานงานเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุกับผู้ต้องการใช้ .....					
34.	การจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบพัสดุประจำปี .....					
35.	การประกาศจำหน่ายพัสดุชำรุด .....					

ข้อ ที่	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
36.	การให้รายละเอียดและคำแนะนำในการใช้พัสดุใหม่ ๆ ที่จัดหามาใช้ในราชการ .....					
37.	การให้คำแนะนำเรื่องการใช้และบำรุงรักษาพัสดุ เพื่อ ยืดอายุการใช้งาน .....					
38.	การให้บริการซ่อมแซมพัสดุชำรุด .....					
39.	การควบคุมจำนวนการเบิกจ่ายวัสดุสิ้นเปลือง เช่น ปากกา ดินสอ ยางลบ ไม้บรรทัด ยาลบหมึก กระดาษ- ชำระ อุปกรณ์ทำความสะอาด ฯลฯ .....					

ความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านงานคลังและพัสดุ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อ ที่	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	งานบริการการศึกษา					
40.	การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานการรับสมัครนักศึกษาใหม่ .....					
41.	การแจ้งเรื่องการปฏิบัติงานการลงทะเบียนเรียน .....					
42.	การจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัคร ลงทะเบียน การบอกเลิก บอกเพิ่มกระบวนวิชา และข้อกำหนดต่าง ๆ .....					
43.	การแจ้งแนวปฏิบัติในการรับสมัครนักศึกษาใหม่ และ ลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา .....					

ข้อ ที่	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
44.	การแจ้งข้อมูลเรื่องจำนวนและสีข้อสอบที่จะใช้ในการสอบ					
45.	การประสานงาน การตรวจข้อสอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์					
46.	การกำหนดเวลาการประกาศผลสอบ					
47.	ระยะเวลาในการดำเนินงานขออนุมัติปริญญา					
48.	การขออนุมัติเปิดสอนกระบวนวิชา					
49.	การตรวจสอบผลการเรียนของนักศึกษา โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์					
50.	การจัดบอร์ดข้อมูลของหน่วยกิจการนักศึกษาในเรื่อง ทุนการศึกษา การศึกษาต่อ และแหล่งงานประกอบอาชีพ					
51.	การให้ข้อมูล และประสานงานในเรื่องการเสนอโครงการ วิจัย					
52.	การดำเนินงานกิจกรรมปฐมนิเทศ					
53.	การดำเนินงานกิจกรรมปัจฉิมนิเทศ					
54.	การจัดทำบอร์ดเผยแพร่ข้อมูลด้าน หลักสูตร แผนกำหนด การศึกษา และข้อปฏิบัติต่าง ๆ					
55.	การประสานงานและให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรม ของศิษย์เก่า					
56.	การจัดทำข้อมูลในเรื่องเกี่ยวกับหลักสูตรการเรียน การสอนเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์					

ความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านงานบริการการศึกษา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อ ที่	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	งานนโยบายและแผน					
57.	การประสานงานของงานนโยบายและแผนในการขอความร่วมมือจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ .....					
58.	การจัดทำรายงาน และเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานประจำปีของคณะ .....					
59.	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านวิชาการ .....					
60.	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านบริหาร .....					
61.	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านบุคลากร .....					
62.	การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลด้านงบประมาณ .....					
63.	การกำหนดเวลาและขั้นตอนการจัดทำงบประมาณประจำปี .....					
64.	การประสานงานในการจัดทำงบประมาณแผ่นดิน(งบคลัง) .....					
65.	การประสานงานในการจัดทำงบประมาณจากรายได้ของมหาวิทยาลัย(งบรายได้) .....					
66.	การจัดทำบอร์คข้อมูลการบริหารงานอาคารสถานที่บุคลากร ฯลฯ .....					
67.	การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานโครงการต่าง ๆ ของคณะ .....					
68.	การรายงานผลการปฏิบัติงานตามโครงการต่าง ๆ .....					
69.	ความรู้ในเรื่องของข้อมูลและแผนงานของบุคลากรในงานนโยบายและแผน .....					
70.	การประสานงานเพื่อจัดทำแผนงานประจำปี .....					
71.	การจัดทำกำหนดการปฏิบัติงานตามแผนงานต่าง ๆ .....					
72.	การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดระบบข้อมูลของคณะ .....					

ความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านงานนโยบายและแผน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

รายชื่อกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

- |  |   |
|--|---|
| 1. รองศาสตราจารย์สุรพันธ์ ทัฬหสูวรรณ์      | ภาควิชาการปกครอง<br>คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง                      |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิพาพร พิมพิสุทธิ | รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย<br>คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง           |
| 3. อาจารย์ ดร.จรรุวรรณ สกุลคู              | ภาควิชาหลักสูตรและการสอน<br>คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย<br>ศรีนครินทรวิโรฒ |
| 4. นางวัชรีย์ ตั้งพาณิชย์                  | หัวหน้าสำนักงานอธิการบดี<br>มหาวิทยาลัยรามคำแหง                           |
| 5. นางวรรณดี หงษ์เทียมทอง                  | เลขานุการคณะมนุษยศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยรามคำแหง                            |

ภาคผนวก ค  
ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

## ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ข้อที่	ค่าความเที่ยงตรง	ข้อที่	ค่าความเที่ยงตรง	ข้อที่	ค่าความเที่ยงตรง
1	.3776	25	.6281	49	.7537
2	.4172	26	.7346	50	.7583
3	.5050	27	.7222	51	.7486
4	.5150	28	.6050	52	.6817
5	.5248	29	.6693	53	.7159
6	.5098	30	.6498	54	.7060
7	.5355	31	.7967	55	.7053
8	.7214	32	.7805	56	.7989
9	.7130	33	.7919	57	.7746
10	.7257	34	.7307	58	.7794
11	.6321	35	.7332	59	.8212
12	.5928	36	.7581	60	.8244
13	.5641	37	.6929	61	.8727
14	.6017	38	.7435	62	.8532
15	.5874	39	.6134	63	.7500
16	.5673	40	.6333	64	.7628
17	.5822	41	.6590	65	.7697
18	.6765	42	.6259	66	.7762
19	.6315	43	.6711	67	.7536
20	.6750	44	.6838	68	.8157
21	.6853	45	.5392	69	.7833
22	.6710	46	.7232	70	.7466
23	.7388	47	.4482	71	.7919
24	.7507	48	.6170	72	.7828

ภาคผนวก ง

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับและค่าอำนาจจำแนกรายข้อ

1. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดในการวิจัยครั้งนี้ = 0.985
2. ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
1	3.1944	25	4.4721	49	5.1640
2	4.7434	26	4.7809	50	7.5019
3	4.3033	27	5.0797	51	6.6667
4	3.0813	28	4.1110	52	4.8412
5	3.5233	29	3.3566	53	5.1640
6	3.9441	30	3.8399	54	4.7388
7	3.7300	31	5.7260	55	4.5284
8	5.1299	32	5.6773	56	5.8917
9	4.9693	33	6.0474	57	4.7892
10	5.0312	34	5.0312	58	5.5902
11	4.5075	35	6.8920	59	6.8494
12	6.5000	36	5.4397	60	6.8885
13	5.3980	37	4.6098	61	8.3333
14	5.2750	38	5.8917	62	7.8600
15	5.8817	39	3.8730	63	4.5000
16	4.4042	40	6.7082	64	4.7800
17	4.7516	41	5.1387	65	5.0344
18	7.1611	42	4.6667	66	7.2548
19	3.7152	43	5.2215	67	6.5316
20	3.5446	44	4.5663	68	7.6827
21	3.1414	45	3.2616	69	6.5158
22	4.2768	46	4.0754	70	6.2476
23	5.3526	47	2.8214	71	7.4232
24	4.8224	48	3.7510	72	6.1133

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวหิรัญวง นิละนนท์
เกิดวันที่	8 มิถุนายน 2494
สถานที่เกิด	อำเภอยานนาวา จังหวัดพระนคร
สถานที่ปัจจุบัน	1818 หมู่ 4 หมู่บ้านสหกรณ์ ถนนเสรีไทย แขวงคลองกุ่ม เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร 10240
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 7 และเลขานุการคณะรัฐศาสตร์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2514	ประโยคมัธยมศึกษาตอนปลาย สายอาชีพ แผนกพาณิชย์การ จากวิทยาลัยพาณิชย์การพระนคร
พ.ศ.2533	นิติศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ.2542	การศึกษามหาบัณฑิต (การอุดมศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่

บทคัดย่อ  
ของ  
หลี่ฮวง นิลชนนท์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา  
พฤษภาคม 2542

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 4 ด้าน คือด้านงานบริหารและธุรการ ด้านงานคลังและพัสดุ ด้านงานบริการ การศึกษา และด้านงานนโยบายและแผน ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ 2) ประเมินความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงาน เลขาธิการคณะ โดยรวมและเป็นรายด้าน โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ และ 3) เปรียบเทียบความคิดเห็น ของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะ โดยรวมและ เป็นรายด้าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย รามคำแหง ใน 7 คณะ ได้แก่ คณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ รวม 487 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 72 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว และทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. ในคณะนิติศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะ โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามี ประสิทธิภาพปานกลาง

ในคณะบริหารธุรกิจ และคณะศึกษาศาสตร์ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็น ต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะ โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ยกเว้นด้านงานคลังและพัสดุ ผู้บริหารเห็นว่ามีประสิทธิภาพน้อย

ในคณะรัฐศาสตร์ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของ สำนักงานเลขาธิการคณะโดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ยกเว้นด้านงานนโยบาย และแผน ผู้บริหารเห็นว่าประสิทธิภาพน้อย

ในคณะเศรษฐศาสตร์ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงาน ของสำนักงานเลขาธิการคณะ โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ยกเว้นด้านงานคลัง และพัสดุ และด้านงานนโยบายและแผน ผู้บริหารเห็นว่าประสิทธิภาพน้อย

2. ในคณะนิติศาสตร์ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของ สำนักงานเลขาธิการคณะ โดยรวม และในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์ ยกเว้นเจ้าหน้าที่ เห็นว่า ด้านงานบริหารและธุรการมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ด้านงานบริการการศึกษามีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



WORK PERFORMANCE OF THE OFFICE OF FACULTY SECRETARY  
AT RAMKHAMHAENG UNIVERSITY AS PERCEIVED BY  
ADMINISTRATORS, FACULTIES AND OFFICIALS

AN ABSTRACT  
BY  
LEEHUANG NILANONTA

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

May 1999

The purposes of this study were 1) to investigate the perceptions of administrators, faculties and officials on work performance of the office of secretary in seven faculties at Ramkhamhaeng University in four aspects : administrative section, financial section, educational service section and policy and planning section 2) to evaluate the perceptions of administrators, faculties and officials of seven faculties in overall and each aspect with the criterion, and 3) to compare the perceptions of administrators, faculties and officials in overall and each aspect. There were 487 samples, consisted of administrators, faculties and officials in the academic year 1998. The instrument used was a likert-type five point rating scale questionnaire with 72 items and open-ended questions. Data were analysed by mean, standard deviation, a t-test, One-Way ANOVA and Scheffé's method.

The result were as follows :

1. Administrations, faculties and officials rated work performance of the office of secretary in Faculty of Law, Faculty of Humanities and Faculty of Science in overall and each aspect at a moderate level.

Administrators, faculties and officials in Faculty of Business Administration and Faculty of Education rated work performance of the office of secretary in overall and each aspect at a moderate level. However, administrators rated financial section at a low level.

Administrators, faculties and officials in Faculty of Political Science rated work performance of the office of secretary in overall and each aspect at a moderate level. However, administrators rated policy and planning section at a low level.

Administrators faculties and officials in Faculty of Economics rated work performance of the office of secretary in overall and each aspect at a moderate level. However, administrators rated financial section and policy and planning section at a low level.

2. Administrators, faculties and officials in Faculty of Law rated work performance of the office of secretary in overall and each aspect not higher than the criterion, but officials rated administrative section higher than the criterion at the significant level of .05 and educational service at the significant level of .01.

Administrators, faculties and officials in Faculty of Business Administration rated work performance of the office of secretary in overall and each aspect not higher than the criterion, but faculties rated administrative section higher than the criterion at the significant level of .05.

Administrators, faculties and officials in Faculty of Humanities and Faculty of Education rated work performance of the office of secretary in overall and each aspect not higher than the criterion, but faculties rated educational service section higher than the criterion at the significant level of .01.

Administrators in Faculty of Science rated work performance of the office of secretary in overall and administrative section higher than the criterion at the significant level of .05. Faculties and officials rated work performance of the office of secretary in overall and each aspect not higher than the criterion.

Administrators in Faculty of Political Science rated work performance of the office of secretary in overall and each aspect not higher than the criterion. Faculties rated work performance of the office of secretary in overall and each aspect higher than the criterion at the significant level of .01, but policy and planning section not higher than criterion. Officials rated work performance of the office of secretary in overall and each aspect higher than the criterion at the significant level of .01, but administrative section higher than the criterion at the significant level of .05 and policy and planning section not higher than the criterion.

Administrators, faculties and officials in Faculty of Economics rated work performance of the office of secretary in overall and each aspect not higher than the criterion.

3. There was no significant difference among the perceptions of administrators, faculties and officials on work performance of the office of secretary in Faculty of Law, Faculty of Business Administration, Faculty of Education, Faculty of Science and Faculty of Political Science in overall and the aspect of administrative section, financial section, educational service section and policy and planning section.

There was no significant difference among the perceptions of administrators, faculties and officials in Faculty of Humanities in overall aspects, but there was a

significant difference between the perceptions of faculties and officials on educational service section at the level of .05.

There was no significant difference among the perceptions of administrators faculties and officials in Faculty of Economics on overall aspects, but there was a significant difference between the perceptions of administrators and officials on policy and planning section at the level of .05.