



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การติดตามผลของโครงการฝึกอบรมหลักสูตร การจัดการงานธุรการอย่างมีประสิทธิภาพ
(The Follow-up of the Training Course on Effective Secretarial Work Management)

ยุคล	ทองตัน
บุญสิทธิ์	บัวบาน
นันทพร	นภาพงส์สุริยา
จามรี	ศิริรัตน์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พ.ศ. 2541

สมุด

เลขหมู่	HF 5547 564 2541
Bib Key	207100
	1.5 ก.พ. 2544

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อการติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร การจัดการงานธุรการ อย่างมีประสิทธิภาพ ในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์

1. ผู้ผ่านการฝึกอบรมนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ได้หรือไม่
2. ผู้ผ่านการฝึกอบรมปฏิบัติงานได้ผลดีขึ้นหรือไม่ เพียงไร
3. ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับหรือไม่
4. หลักสูตรการฝึกอบรมมีประโยชน์คุ้มค่าหรือไม่
5. ผู้ผ่านการฝึกอบรมยังคงปฏิบัติงานด้านธุรการหรือไม่
6. ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านธุรการหรือไม่

จากการวิจัยได้ผลดังนี้

1. สถานภาพส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 91.16 เพศชาย ร้อยละ 8.84 อายุระหว่าง 31-45 ปี เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 47.22 รองลงมาอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.25 ปี วุฒิก่อนศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 55.44 รองลงมาวุฒิปวส.หรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 35.25 ปี หน่วยงานที่สังกัดส่วนใหญ่สังกัดคณะต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 64.65 รองลงมาสังกัดศูนย์/สำนัก คิดเป็นร้อยละ 24.14 อายุราชการส่วนใหญ่มากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.64 รองลงมาระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.07

2. การนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ ร้อยละ 92.47 มีโอกาสนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน

ผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 65.85 และผู้ร่วมงานร้อยละ 42.86 เห็นว่าผู้ผ่านการฝึกอบรมนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรมในระดับค่อนข้างมาก

3. ผลการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรมหลังจากผ่านการฝึกอบรมปรากฏว่า

3.1 ผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ ร้อยละ 85.72 ตอบว่าผลการปฏิบัติงานดีขึ้นกว่าเดิม

3.2 ผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ร้อยละ 74.75 ตอบว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรมดีขึ้นกว่าเดิม

3.3 ผู้ร่วมงานของผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ร้อยละ 78.45 ตอบว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรมดีขึ้นกว่าเดิม

4. การยอมรับในผลการปฏิบัติงาน ผู้ผ่านการฝึกอบรมเห็นว่าผลการปฏิบัติงานของตนเองเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 99.12 เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ร้อยละ 99.12 และเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา ร้อยละ 100

5. ความมีประโยชน์คุ้มค่าของหลักสูตรการฝึกอบรม ผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ ร้อยละ 94.52 เห็นว่าการฝึกอบรมครั้งนี้มีประโยชน์คุ้มค่า

เมื่อพิจารณาถึงประโยชน์ของแต่ละหัวข้อวิชาตามหลักสูตรการฝึกอบรม ปรากฏว่าทุกหัวข้อวิชา มีประโยชน์ต่อการนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานในระดับมาก

6. การปฏิบัติงานด้านธุรการ ผู้ผ่านการฝึกอบรมที่ยังคงปฏิบัติงานด้านธุรการ ร้อยละ 89.12 และไม่ได้ปฏิบัติงานธุรการ ร้อยละ 10.88

7. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานด้านธุรการ

ปรากฏว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ ร้อยละ 72.46 เห็นว่าไม่มีปัญหา ร้อยละ 27.54 เห็นว่ามีปัญหา

กรณีมีปัญหาประมวลสรุปปัญหาได้ดังนี้

- 1) ปัญหาจากผู้ปฏิบัติงาน เช่น บุคลากรไม่เพียงพอ ขาดความรอบคอบในการปฏิบัติงาน บางคนขาดความรับผิดชอบ บางคนยังไม่มีความรู้ความเข้าใจและทักษะในงานที่รับผิดชอบ ไม่มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน
- 2) ปัญหาจากผู้บังคับบัญชา เช่น ไม่เข้าใจขั้นตอนเกี่ยวกับงานด้านธุรการ ไม่ให้ความเป็นอิสระแก่ผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีความยุติธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น
- 3) ปัญหาเกี่ยวกับระบบการดำเนินงาน เช่น ระบบการเก็บรักษา การทำลายเอกสาร ระบบการรับ-ส่งหนังสือล่าช้า มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมาก มีเอกสารมากเกินไปจนจำเป็น เป็นต้น
- 4) ปัญหาเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ เช่น ไม่เพียงพอ ไม่มีห้องเก็บเอกสาร เป็นต้น

ส่วนผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ ร้อยละ 53.65 เห็นว่ามีปัญหา และร้อยละ 46.35 เห็นว่าไม่มีปัญหา

กรณีมีปัญหาอุปสรรคประมวลสรุปได้ดังนี้

- 1) ปัญหาเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงาน เช่น ไม่มีความแม่นยำในระเบียบวิธีการขั้นตอนการทำงาน บางคนขาดความรับผิดชอบ ทำงานไม่เต็มที่ ขาดทักษะในการปฏิบัติงาน ไม่ให้ความร่วมมือในการบริการ บางคนไม่ทราบบทบาทหน้าที่ ขาดความรู้ความเข้าใจในงานอย่างแท้จริง เป็นต้น

- 2) ปัญหาเกี่ยวกับระบบงาน เช่น ระบบการจัดเก็บค้นหาและทำลายเอกสารไม่เหมาะสม ขั้นตอนและวิธีการทำงานไม่เหมาะสม ระบบการประสานงานไม่คล่องตัว เป็นต้น

- 3) ปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ อุปกรณ์ที่ใช้ล้าสมัยไม่เหมาะสม
- 4) ปัญหาจากผู้บังคับบัญชา เช่น ไม่ให้ความเอาใจใส่หรือเห็นความสำคัญของงานธุรการเท่าที่ควร เป็นต้น

8. ผู้ผ่านการอบรมส่วนใหญ่ร้อยละ 68.94 และผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่

ร้อยละ 85.19 ต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดอบรมเพื่อทบทวนเพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับงานธุรการ

Abstract

The objective of this study was to follow-up the training course on Effective Secretarial Work Management in terms of the following :

1. Whether the course participants had applied their knowledge gained from the course to their work.
2. Whether the work done by the course participants had been improved.
3. Whether the work done by the course participants had been accepted.
4. Whether the course was useful and worth the effort and time.
5. Whether the work of the course participants was still secretarial work.
6. Whether the course participants had problems and obstacles in their secretarial work.

It was found that.

1. Personal status of the questionnaire respondents

Most of the respondents (91.16%) were female and 8.84 percent were male. The age range of most respondents (47.22%) were 31-45 years old and 31.25 percent of them were in the age range of 26-30 years old. Regarding their educational levels, 55.44 percent had a bachelor's degree or higher and 35.25 percent had an associate degree or equivalent. Most of the respondents (64.65%) were officials attached to different faculties and 24.14 percent were attached to centers and offices. Forty-six point six four percent had been with their workplace for 5 years or more and 33.07 percent were with their workplace from 6 to 10 years.

2. Application of the knowledge gained from the training

Most of the respondents (92.47%) had applied the knowledge gained from the training to their work. Sixty-five point eight five percent of the respondents' administrators and 42.86 percent of their colleagues thought that the course participants applied the knowledge gained from the training to their work.

3. Results of their work after the training

- 3.1 Most of the course participants (85.72%) stated that their work had been improved.

3.2 Seventy-four point seven five percent of their administrators stated that the work of the course participants had been improved.

3.3 Most of the course participants' colleagues (78.45%) stated that the work of the course participants had been improved.

4. Acceptance of work

Most of the course participants (99.12%) thought that their work had been accepted by both their administrators and colleagues and 100% thought that their work had been accepted by their subordinates.

5. Usefulness of the course

Most of the course participants (94.52%) stated that the training was useful and worth it. All topics were useful and could be applied to their work.

6. The present work of the course participants

Most of the course participants (89.12%) were still responsible for secretarial work and 10.88 percent were no longer responsible for secretarial work.

7. Problems and obstacles in secretarial work

7.1 Problems for course participants

It was found that 72.46 percent of the course participants did not have problems in their work and 27.54 percent had problems which could be classified as follows:

7.1.1 Personnel problems. The problems included insufficient number of personnel, their carelessness, irresponsibility, and lack of understanding and skills needed for their work. They felt that they lacked freedom in their work.

7.1.2 Problems caused by administrators. Administrators did not understand secretarial work, did not allow enough freedom and were not fair to their subordinates, etc.

7.1.3 Problems in the work system. These problems included the systems of filing and destroying outdated documents; delay in document circulation due to many steps in the process, excessive number documents, etc.

7.1.4 Problems in materials and equipment. Materials and equipment were not sufficient, no rooms to keep documents, etc.

7.2 Problems for administrators

Regarding the administrators' opinions, 53.65% stated that there were problems and 46.35 percent stated that there were no problems.

The problems and obstacles could be classified as follows:

7.2.1 Personnel problems. These problems were, for example, personnel were not accurate in regulations and procedure concerning their work. Some of them were not very responsible, did not work to their full capacity, lacked skills needed for their work, were not very cooperative, did not know their role, did not truly understand their work, etc.

7.2.2 Problems in the work system. These problems included the systems of filing, destroying outdated documents, coordinating; and the methods and procedure, etc.

7.2.3 Problems in office equipment. These included insufficient number of computers, obsolete equipment, etc.

7.2.4 Problems caused by administrators. Some of them did not pay enough attention or did not consider secretarial work very important.

8. Training in the future

Most of the course participants (68.94%) and the administrators (85.19%) wanted the university to arrange more training courses in the future to give the course participants a review and additional knowledge in secretarial work.

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	ข
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	จ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
ความสำคัญหรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	2
ข้อจำกัดในการศึกษาวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
การฝึกอบรม	4
ผลที่ได้จากการฝึกอบรม	5
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	9
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	9
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	9
ลักษณะของแบบสอบถาม	9
วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	10
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	11
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	12
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	41
สรุปผลการวิจัย	42
ข้อเสนอแนะ	43
บรรณานุกรม	44
ภาคผนวก	
1. แบบสอบถาม	45

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	แสดงจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างและจำนวนแบบสอบถามที่จัดส่งและได้รับคืน	10
ตารางที่ 2	สถานภาพด้านต่าง ๆ ของผู้ผ่านการฝึกอบรม	12
ตารางที่ 3	แสดงโอกาสนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	14
ตารางที่ 4	แสดงระดับการนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรมตามความเห็นของผู้บังคับบัญชา	15
ตารางที่ 5	แสดงระดับการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรมตามความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน	17
ตารางที่ 6	แสดงผลการนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานตามความเห็นของผู้ผ่านการฝึกอบรม	19
ตารางที่ 7	แสดงผลการนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรมในความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา	20
ตารางที่ 8	แสดงผลการนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรมในด้านความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน	21
ตารางที่ 9	แสดงผลการยอมรับการปฏิบัติงานด้านธุรการของผู้ผ่านการฝึกอบรมจากผู้ที่เกี่ยวข้องตามความคิดเห็นของผู้ผ่านการฝึกอบรม	22
ตารางที่ 10	แสดงความคิดเห็นของผู้ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการมีประโยชน์คุ้มค่าของการฝึกอบรม	23
ตารางที่ 11	แสดงระดับความมีประโยชน์ของแต่ละหัวข้อของวิชาในหลักสูตรการฝึกอบรม	24
ตารางที่ 12	แสดงจำนวนผู้ผ่านการฝึกอบรมที่ยังปฏิบัติงานด้านธุรการ	26
ตารางที่ 13	แสดงความถี่และค่าเฉลี่ยของลักษณะงานธุรการที่ผู้ผ่านการฝึกอบรมปฏิบัติ	27
ตารางที่ 14	แสดงความคิดเห็นของผู้ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงานด้านธุรการในปัจจุบัน	28
ตารางที่ 15	แสดงความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานด้านธุรการ	30
ตารางที่ 16	แสดงจำนวนความต้องการในการจัดอบรมเพื่อทบทวนเพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับงานด้านธุรการของผู้ผ่านการฝึกอบรม	33
ตารางที่ 17	แสดงจำนวนความต้องการของผู้บังคับบัญชาที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดอบรม/สัมมนาทบทวนเพิ่มเติมความรู้ด้านธุรการแก่ผู้ได้บังคับบัญชา	36

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาของปัญหา

การพัฒนาบุคลากร เป็นกระบวนการที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องในหลาย ๆ รูปแบบ เพื่อให้ผู้รับการพัฒนา มีความรู้ ความเข้าใจ เกิดทักษะและทัศนคติที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพงานและคุณภาพชีวิตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตและผลสำเร็จต่อเป้าหมายของหน่วยงานและต่อบุคลากรอีกด้วย

ด้วยความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรดังกล่าวข้างต้น คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2532 จึงมีมติให้กำหนดนโยบายและมาตรการในการพัฒนาข้าราชการพลเรือนชั้น โดยมีสาระสำคัญโดยสรุปคือ ส่งเสริมให้มีการพัฒนาข้าราชการพลเรือนทุกคน ทุกระดับ อย่างทั่วถึงเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ ประหยัดและต่อเนื่อง รวมทั้งสนับสนุนให้ข้าราชการพลเรือนพัฒนาตนเองอีกด้วย

เพื่ออนุวัติให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีและความเชื่อมั่นในคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จึงได้กำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากร รวมทั้งกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อดำเนินการพัฒนาบุคลากรทุกสายงาน ทุกระดับ อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง รวมทั้งจัดดำเนินการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามหลักวิชาการด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อีกด้วย

ผู้ปฏิบัติงานธุรการเป็นบุคลากรกลุ่มหนึ่งที่มีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ให้ความสำคัญ และเล็งเห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรกลุ่มนี้ เนื่องจากเป็นบุคลากรกลุ่มใหญ่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานของหน่วยงานต่างๆ โดยปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานด้านเอกสาร การติดต่อประสานงาน และงานด้านธุรการโดยทั่วไป มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จึงได้จัดโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “การจัดการงานธุรการอย่างมีประสิทธิภาพ” ขึ้นในปีงบประมาณ 2540 จำนวน 6 รุ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม มีความรู้ความเข้าใจและทักษะในเรื่อง บทบาทของพนักงานธุรการ บุคลิกภาพ การทำงานเป็นทีม การใช้ภาษา การเขียนหนังสือราชการ และการวิเคราะห์เอกสาร ตลอดจนให้ผู้เข้ารับการอบรมมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน โดยคาดว่าผู้ผ่านการอบรมจะมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะเกี่ยวกับงานในหน้าที่ และนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป หลักสูตรนี้ใช้วิทยากรภายในมหาวิทยาลัย มีผู้เข้ารับการอบรมทั้งสิ้น จำนวน 356 คน ใช้งบประมาณทั้งสิ้น เป็นเงิน 214,168.-บาท

ในการจัดฝึกอบรมหลักสูตรดังกล่าว มหาวิทยาลัยจัดให้มีการประเมินผลการฝึกอบรม (Evaluation) หลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรมทันทีทั้ง 6 รุ่น และกำหนดให้มีการติดตามผล (Follow up) เมื่อเสร็จสิ้นโครงการ เพื่อต้องการทราบว่าผู้ผ่านการอบรมได้นำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานหรือไม่อย่างไร โครงการดังกล่าวมีความคุ้มค่าหรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านธุรการหรือไม่ ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบของโครงการฝึกอบรม หลักสูตร การจัดการงานธุรการอย่างมีประสิทธิภาพ ขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการจัดการงานธุรการอย่างมีประสิทธิภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ผู้ผ่านการฝึกอบรมนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ได้หรือไม่
2. ผู้ผ่านการฝึกอบรมปฏิบัติงานได้ผลดีขึ้นหรือไม่ เพียงไร
3. ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับหรือไม่
4. หลักสูตรการฝึกอบรมมีประโยชน์คุ้มค่าหรือไม่
5. ผู้ผ่านการฝึกอบรมยังคงปฏิบัติงานด้านธุรการหรือไม่
6. ผู้ผ่านการอบรมมีปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านธุรการหรือไม่

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เก็บข้อมูลจากข้าราชการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการจัดการงานธุรการอย่างมีประสิทธิภาพ รุ่นที่ 1 – 6 จำนวน 181 คน
2. กลุ่มผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการฝึกอบรม จำนวน 140 คน
3. กลุ่มผู้ร่วมงานของผู้ผ่านการฝึกอบรม จำนวน 181 คน

ความสำคัญหรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ได้รับทราบผลสัมฤทธิ์ของโครงการฝึกอบรม
2. ได้ทราบปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการปฏิบัติงานด้านธุรการ

ข้อจำกัดในการศึกษาวิจัย

1. เนื่องจากมีการศึกษาหลังจากฝึกอบรมมาแล้วเป็นระยะเวลาค่อนข้างนาน (รุ่นที่ 1 ระหว่าง 20 – 22 กันยายน 2539) อาจจะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามจำข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการฝึกอบรมได้ไม่ครบถ้วน
2. ข้อมูลที่ได้รับจากการสอบถามจากผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาโดยตรงขึ้นอยู่กับความตระหนักและประสบการณ์ของกลุ่มประชากรเหล่านี้ ซึ่งอาจมีไม่เท่ากัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

“การฝึกอบรม” หมายถึง เป็นการเรียนรู้ มุ่งเน้นงานที่ต้องรับผิดชอบปรับปรุงบุคคลในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน โดยมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีขึ้น (Nadler : 1989)

“การจัดการ” หมายถึง การสั่งงาน การควบคุมงาน การดำเนินงาน (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 : 223)

“งานธุรการ” หมายถึง การจัดการกิจการงานโดยส่วนรวมของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งมีใช้งานวิชาการ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 : 424)

“ผู้ปฏิบัติงานธุรการ” หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ธุรการ หรือพนักงานธุรการ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การฝึกอบรม

ธงชัย สันติวงษ์ (2526 : 164) ให้คำนิยามการฝึกอบรมว่าเป็นกระบวนการหนึ่งของการพัฒนาบุคลากร ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพราะเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อที่จะหาทางให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตและผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์กร เทคนิคในการฝึกอบรมมีหลายวิธี เช่น การบรรยาย การประชุม สัมมนา การอภิปราย เป็นต้น

T.H. Boydell, (1977) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมที่เป็นระบบนั้นต้องประกอบด้วยขั้นตอนดำเนินการ 10 ขั้นตอน คือ

1) ศึกษา วิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมและระบุความสำคัญเร่งด่วนของความจำเป็นนั้น (identify the training needs and priorities) ในขั้นแรกจำเป็นต้องรู้เสียก่อนว่าความจำเป็นในการฝึกอบรมคืออะไร อยู่ที่ไหน นั่นคือ ต้องระบุให้ชัดเจนว่าใคร ตำแหน่งอะไร หรือในสายงานใดที่ควรได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานทั้งปัจจุบันและอนาคต

2) ตรวจสอบ วิเคราะห์สายงานหรือตำแหน่งที่เป็นความจำเป็นเร่งด่วน (examine the occupation chosen as priority) เมื่อรู้ถึงความจำเป็นตามขั้นตอนนี้แล้ว ก็ต้องมาศึกษาสำรวจวิเคราะห์ให้ละเอียดชัดแจ้งลงไปว่า ความจำเป็นอะไรที่สามารถแก้ไขได้ด้วยวิธีการฝึกอบรม และความจำเป็นอะไรที่แก้ไขได้โดยวิธีอื่น

3) ศึกษา วิเคราะห์ภารกิจและความรับผิดชอบของตำแหน่ง หรือส่วนงานที่ควรได้รับการพัฒนา (analyse the occupation) ทั้งนี้เพื่อได้ทราบให้แน่นอนว่าความรู้ ทักษะ และทัศนคติใดที่เหมาะสมสำหรับตำแหน่งหรือส่วนงานนั้นๆ รวมถึงการหาแนวทางการฝึกอบรมที่เหมาะสมในการเพิ่มความรู้ และทักษะนั้นๆ ด้วย

4) ระบุ เลือกและประเมินความรู้ความสามารถของบุคคล ที่ควรได้รับการเพิ่ม ประสิทธิภาพ (specify, select and appraise the people to be trained) ทั้งต้องดูว่าบุคคลนั้นยังขาดความรู้ความสามารถ ทัศนคติอะไรมากน้อยแค่ไหนสำหรับงานหรือภารกิจที่จะดำเนินการต่อไปหรือในอนาคต รวมถึงการพิจารณาด้วยว่า นอกจากจะจัดฝึกอบรมแล้ว การเพิ่มจำนวนกำลังคน จำเป็นหรือไม่สำหรับการปฏิบัติงานในอนาคตด้วย

5) กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม (set the training objectives) ในขั้นนี้จำเป็นต้องระบุผลการฝึกอบรมที่ต้องการให้เกิดขึ้นให้ชัดเจน เพื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทราบว่าต้อง

มีความรู้ความสามารถอะไร และจะทำอะไรได้ รวมตลอดทั้งมาตรฐานของผลงานที่ต้องการ ซึ่งในขั้นนี้จำเป็นต้องอาศัยหลักการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม (behavioral objectives) ที่ระบุชัดเจนว่าพฤติกรรมเช่นใด ในสถานการณ์ใดและมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างไรที่ต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถปฏิบัติได้เมื่อผ่านการฝึกอบรมไปแล้ว

6) กำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม (set the training curriculum) ในขั้นนี้จำเป็นต้องกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมในแต่ละเรื่องหรือแต่ละหัวข้อให้ชัดเจน โดยให้มีเนื้อหาสาระสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม รวมทั้งการกำหนดระยะเวลาในแต่ละหัวข้อ ตลอดจนระบุวิธีการฝึกอบรมให้เหมาะสม

7) วางแผนดำเนินการ โครงการฝึกอบรม (plan the training program) ในขั้นการวางแผนต้องระบุล่วงหน้าให้ชัดเจนว่า ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด อย่างไร เพื่อช่วยให้ผู้รับผิดชอบการจัดดำเนินการฝึกอบรมสามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและสามารถให้ออกาสแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้อย่างเต็มที่ และช่วยให้การจัดดำเนินการฝึกอบรมสัมพันธ์สอดคล้องตลอดทั้งโครงการ หรือตลอดระยะเวลาของการฝึกอบรม

8) จัดดำเนินการฝึกอบรม (implement the training program) ซึ่งเป็นขั้นตอนการนำแผนงานตามขั้นตอนที่ 7 มาสู่การปฏิบัติ

9) ประเมินผลการฝึกอบรม (check the training) เพื่อตรวจสอบดูว่าการฝึกอบรมบรรลุผลหรือวัตถุประสงค์ที่ต้องการหรือไม่ มีอุปสรรค หรือปัญหาอะไร ตรงไหนและคิดว่าจะเป็นประโยชน์เพื่อการปรับปรุงการฝึกอบรมในครั้งต่อไปให้ดีขึ้นด้วย

10) ติดตามผลการฝึกอบรม (follow up the training) การติดตามผลการฝึกอบรมจะต้องดำเนินการภายหลังการฝึกอบรมระยะหนึ่ง เพื่อศึกษาติดตามดูว่าผู้ผ่านการฝึกอบรมได้มีโอกาสใช้ความรู้ทักษะที่ได้รับ ไปใช้ประโยชน์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานมากขึ้นเพียงใด และเพื่อศึกษาวิเคราะห์ว่าผู้ผ่านการอบรมควรจะได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถอะไรเพิ่มเติมอีกบ้าง

กล่าวโดยสรุปการฝึกอบรมเป็นวิธีการหรือรูปแบบหนึ่งของการพัฒนาบุคลากร ซึ่งจะต้องดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นให้กับบุคลากรทุกระดับอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และมีทัศนคติที่เหมาะสมใน การปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่การพัฒนาตนและการพัฒนางานให้ได้ประสิทธิภาพอย่างสูงต่อไป

ผลที่ได้จากการฝึกอบรม (Outputs)

ปาน สวัสดิ์สาลี (2531 : 18 - 19) กล่าวว่าผลที่ได้จากการฝึกอบรม อาจแบ่งได้เป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1) การเรียนรู้ (Learning) ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ในสิ่งที่ต้องการจะให้เรียนรู้ ตามที่ระบุไว้ในวัตถุประสงค์หลักของโครงการอบรมหรือไม่

- 2) ปฏิกริยา (Reaction) ผู้เข้ารับการอบรมเห็นว่า โครงการหรือหลักสูตรการอบรมเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานหรือไม่ เป็นการคุ้มค่าหรือไม่
- 3) พฤติกรรม (Behavior) ผู้เข้ารับการอบรมเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานในหน้าที่ดีขึ้นหรือไม่ ได้นำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานหรือไม่
- 4) ผลลัพธ์ (Result หรือ Outcome) ผู้เข้ารับการอบรมปฏิบัติงานประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นหรือไม่ ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือผู้ได้บังคับบัญชาหรือไม่

การติดตามผลการฝึกอบรม

การติดตามผลการฝึกอบรม (follow up the training) เป็นกระบวนการประเมินผลการฝึกอบรม หลังเสร็จสิ้นโครงการมาแล้วระยะหนึ่ง เพื่อที่จะหาคำตอบที่สำคัญเกี่ยวกับโครงการ อบรม ที่ได้จัดดำเนินการเสร็จสิ้นไปแล้วว่า (ปาน สวัสดิ์สาตี, 2531 : 65)

- 1) บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่
- 2) เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและต่อหน่วยงานหรือไม่ อย่างไร
- 3) ผู้ผ่านการอบรมได้นำเอาความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานหรือไม่ เพียงไร
- 4) ผู้เข้ารับการอบรมมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานในทางที่ดีขึ้นหรือเป็นที่ยอมรับขึ้นหรือไม่

สำหรับวิธีดำเนินการในการติดตามผลการฝึกอบรมนั้นมีหลายวิธี เช่น (ปาน สวัสดิ์สาตี, 2531 : 61 – 69)

- 1) ศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องของโครงการ
- 2) สัมภาษณ์และใช้แบบสอบถาม ถามผู้ผ่านการอบรมและผู้เกี่ยวข้อง
- 3) ใช้วิธีการติดตามผลตามแนว PAPA (Participant Action Plan Approach) ซึ่งเป็นการติดตามผลโดยอาศัยแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ที่ผู้ผ่านการฝึกอบรมกำหนดขึ้นเป็นแนวทางว่าผู้ผ่านการฝึกอบรมได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดขึ้นหรือไม่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานศึกษาวิจัยติดตามผลโครงการฝึกอบรมในประเทศไทย เท่าที่ผ่านมามีค่อนข้างมีน้อย ผลงานวิจัยส่วนใหญ่เป็นงานติดตามผลทางการศึกษา ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

นิรมล ไกรคุณสัย (2511) ได้ติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพการศึกษาศึกษา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2509 – 2511 ซึ่งทำการสอนอยู่ในโรงเรียน

ประถมศึกษาในภาคการศึกษา 7 โดยส่งแบบสอบถามไปยังผู้สำเร็จการศึกษาและผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จการศึกษาเหล่านั้น เพื่อให้พิจารณาเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับจากสถานศึกษาและการปฏิบัติงานในโรงเรียน ผลการวิจัยปรากฏว่า ครูส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ความสามารถทางวิชาสามัญ ความสามารถในการปฏิบัติงานในโรงเรียน บุคลิกภาพทางอาชีพครูและลักษณะนิสัยบางประการอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดีและมีความรู้ความสามารถทางวิชาการศึกษา ผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ส่วนผู้สำเร็จการศึกษาประเมินค่าตนเองว่ามีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในโรงเรียน บุคลิกภาพทางอาชีพครู และลักษณะนิสัยบางประการอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี แต่มีความรู้ทางวิชาการศึกษาและวิชาสามัญอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านสถานศึกษา ผู้สำเร็จการศึกษาเห็นว่าได้รับความรู้ทางวิชาพิเศษอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี วิชาสามัญและวิชาการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง แต่ได้รับความรู้เกี่ยวกับการใช้กระดานดำน้อยมาก ความเห็นของครูใหญ่ต่อผู้สำเร็จการศึกษา ป.กศ.กับการประเมินผลค่าตนเองของผู้สำเร็จ ป.กศ. เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในโรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยครูใหญ่เห็นว่า ผู้สำเร็จ ป.กศ. มีความรู้ความสามารถทางวิชาสามัญและลักษณะนิสัยอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดีมากกว่าผู้สำเร็จการศึกษาประเมินค่าตนเอง ส่วนเรื่องอื่นมีความเห็นคล้ายคลึงกัน

สุพรรณ เฟิงชัย และคณะ (2514) ได้ติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา (ป.กศ.) ที่สำเร็จการศึกษาทั่วประเทศ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2509 – 2511 โดยแบ่งการวิจัยแต่ละภาคการศึกษาด้วยวิธีการส่งแบบสอบถามโดยครูใหญ่ประเมินผลและให้ผู้สำเร็จการศึกษาประเมินค่าตนเองเกี่ยวกับความรู้ความสามารถด้านวิชาการสามัญ การปฏิบัติงานในโรงเรียน บุคลิกภาพและลักษณะนิสัย ตลอดจนข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษาเดิม ผลการวิจัยแต่ละภาคมีสาระสำคัญคล้ายคลึงกัน ดังนี้ ผู้บังคับบัญชาและผู้สำเร็จ ป.กศ. เห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษา ป.กศ. ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนประถมศึกษา ภาคการศึกษา 9 ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ความสามารถทางวิชาการวิชาสามัญ การปฏิบัติงานในโรงเรียน บุคลิกภาพและนิสัย ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ดี แต่ไม่แตกต่างกัน ผู้สำเร็จ ป.กศ. ส่วนใหญ่เห็นว่า ได้รับการศึกษาอบรมจากสถานศึกษาฝึกหัดครูเกี่ยวกับวิชาสามัญและวิชาชีพอยู่ในเกณฑ์ดี วิชาการศึกษาได้รับการอบรมพอประมาณ ส่วนวิชาคหกรรมศาสตร์และบรรณารักษย์มีความสามารถน้อยร้อยละ 99.24 ของผู้สำเร็จ ป.กศ. ได้สอนวิชาพิเศษ

เพิ่ม กอมณี (2527) ได้ศึกษาผลกระทบของโครงการฝึกอบรมการดำเนินการทางวินัยสำนักงาน กพ. รุ่นที่ 1 – 9 และศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินการทางวินัยและทัศนคติบางประการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล โดยใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ผู้ผ่านการอบรม ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานของผู้ผ่านการอบรม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ผ่านการอบรมร้อยละ 80 กลับไปปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบเดิม มีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบร้อยละ 20 หลังจากการอบรมไปแล้วมีโอกาสนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 98

ผลจากการนำความรู้ไปปรับใช้ ปรากฏว่า มีผลกระทบทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้นมีความถูกต้องรวดเร็วกว่าเดิม ร้อยละ 91 และยังพบว่า ร้อยละ 57 ผู้ผ่านการอบรมมีแผนส่วนตัวที่จะนำความรู้ไปปรับใช้ในลักษณะต่างๆ

เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานทางวินัยพบว่า ร้อยละ 57 ระบุว่าประสบปัญหา เช่น ปัญหาความล่าช้า ปัญหาข้อจำกัดจากอัตรากำลัง ปัญหากรรมการสอบสวนขาดความรู้ประสบการณ์ในหลักการและเทคนิคการดำเนินการทางวินัย เป็นต้น

โนรี ใจใต้ และคณะ (2530) ได้วิจัยเรื่องการติดตามผลและประเมินผลโครงการส่งเสริมการศึกษาทั่วไปแก่นักศึกษาชาวไทยที่นับถือศาสนาอิสลามในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ปีการศึกษา 2529 จำนวน 164 คน โดยใช้วิธีการศึกษาจากเอกสาร การสัมภาษณ์นักศึกษาในโครงการ ใช้แบบสอบถามตามถนัด หัตถ์หน้าภาควิชา และอาจารย์ที่ปรึกษา และศึกษาจากผลการเรียนของนักศึกษาในโครงการจากงานทะเบียน ผลการวิจัยพบว่าผลการเรียนของ นักศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใช้ ผู้จบการศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาทางสาขาศิลปศาสตร์ ส่วนสาขาวิทยาศาสตร์มีผู้สำเร็จการศึกษาน้อย และนักศึกษาในสาขาวิทยาศาสตร์หนีจากสภาพการเป็นนักศึกษามาก

งานค้นคว้าและวิจัย กองวิจัยและพัฒนา ฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมการกีฬา การกีฬาแห่งประเทศไทย (2536) ได้ทำการวิเคราะห์และติดตามผลโครงการอบรมผู้ตัดสินและผู้ชี้ขาดกีฬาของฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมกีฬา โดยทำการสัมภาษณ์และส่งแบบสอบถามให้กับผู้รับการอบรม 486 คน ผู้ประสานงานโครงการ 40 คน และวิทยากร 21 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับการอบรม มีความสนใจและกระตือรือร้นในการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยในระดับดี โปรแกรมการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับดี

ฝ่ายฝึกอบรม ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2541) ได้วิจัยประเมินผลการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระหว่างปีงบประมาณ 2538 - 2540 โดยใช้แบบสอบถามผู้รับการฝึกอบรม จำนวน 830 คน เพื่อศึกษาว่า ผู้รับการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์จากศูนย์คอมพิวเตอร์ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการทำงานหรือไม่ และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคของผู้รับการอบรม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ผ่านการอบรมสามารถนำความรู้จากการอบรมไปใช้ในระดั้มากคิดเป็นร้อยละ 38.7 ข้าราชการสาย ก และสาย ค สามารถนำความรู้ไปใช้ได้มากกว่าข้าราชการสาย ข. รวมทั้งผู้ที่มีการศึกษต่ำกว่าระดับปริญญา สามารถนำความรู้ไปใช้มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญา ส่วนปัญหาของผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่เกิดจากการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์จัดสรรโควตาเข้าอบรมให้หน่วยงานน้อย ไม่เพียงพอ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) เพื่อติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการจัดการงานธุรการอย่างมีประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการจัดการงานธุรการอย่างมีประสิทธิภาพ รุ่นที่ 1 - 6 ระหว่างปี 2539 - 2541 ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานของผู้ผ่านการอบรม

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ใช้วิธีการกำหนดตามมาตราสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan (1970 :604-610) โดยมีจำนวนแต่ละกลุ่มดังนี้

- | | |
|----------------------|--------------|
| 1. ผู้ผ่านการฝึกอบรม | จำนวน 181 คน |
| 2. ผู้บังคับบัญชา | จำนวน 140 คน |
| 3. ผู้ร่วมงาน | จำนวน 181 คน |

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย แบบสอบถามประชากรและกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มโดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

- 1) ศึกษาเอกสารจาก โครงการฝึกอบรมหลักสูตร การจัดการงานธุรการอย่างมีประสิทธิภาพ และศึกษาจากตัวอย่างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการติดตามผลการฝึกอบรมจากเอกสารต่างๆ
- 2) ร่างแบบสอบถาม
- 3) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรกลุ่มตัวอย่าง
- 4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย

ลักษณะของแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามผู้ผ่านการฝึกอบรม

สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว ประโยชน์ และความคุ้มค่าต่อการนำความรู้และประสบการณ์ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานในแต่ละหัวข้อวิชาและในภาพรวมของหลักสูตร ผลของ

การนำความรู้และประสบการณ์ไปปรับใช้ การยอมรับผลการปฏิบัติงานจากหน่วยงานและข้อเสนอแนะอื่นๆ

2. แบบสอบถามผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการฝึกอบรม

สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว ผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาหลังผ่านการฝึกอบรม การนำความรู้และประสบการณ์ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

3. แบบสอบถามผู้ร่วมงานของผู้ผ่านการฝึกอบรม

สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว ผลการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานที่ผ่านการฝึกอบรม การนำความรู้และประสบการณ์ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะอื่นๆ

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้กับประชากรกลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลโดยขอความร่วมมือจากผู้อำนวยการกองและเลขานุการคณะต่างๆ ช่วยเหลือในการส่งและรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน ระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2541 ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลปรากฏว่า

- 1.1 ผู้ผ่านการฝึกอบรม ส่งแบบสอบถาม 181 ชุด ได้รับคืน 147 ชุด คิดเป็นร้อยละ 81.22
- 1.2 ผู้บังคับบัญชาผู้ผ่านการอบรม ส่งแบบสอบถาม 140 ชุด ได้รับคืน 99 ชุด คิดเป็นร้อยละ 70.71
- 1.3 ผู้ร่วมงานของผู้ผ่านการอบรม ส่งแบบสอบถาม 181 ชุด ได้รับคืน 116 ชุด คิดเป็นร้อยละ 64.08

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนแบบสอบถามที่จัดส่งและได้รับคืน

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนที่ส่ง	จำนวนที่ได้รับคืน	คิดเป็นร้อยละ
1. ผู้ผ่านการฝึกอบรม	181	147	81.22
2. ผู้บังคับบัญชา	140	99	70.71
3. ผู้ร่วมงาน	181	116	64.08
รวม	502	362	72.11

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นจึงทำการจัดกลุ่มคำตอบ และสรุปข้อมูลแบบปลายเปิด โดยนำมาหาค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) และค่าเฉลี่ย (mean)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร การจัดการงานธุรการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจัดให้กับข้าราชการตำแหน่งพนักงานธุรการและผู้ปฏิบัติงานธุรการจากทุกหน่วยงานและทุกวิชาเขตของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประจำปีงบประมาณปี 2540 ซึ่งมีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมด 356 คน โดยแบ่งออกเป็น 6 รุ่นๆ ละประมาณ 50 คน โดยใช้ระยะเวลาการอบรม รวมรุ่นละ 3 วัน ได้ผลสรุปจากการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 2 สถานภาพด้านต่างๆ ของผู้ผ่านการฝึกอบรม

สถานภาพส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
1) เพศ		
ชาย	13	8.84
หญิง	134	91.16
รวม	147	100.00
2) วุฒิการศึกษา		
2.1 ปวช/เทียบเท่า	13	9.35
2.2 ปวส/เทียบเท่า	49	35.25
2.3 ปริญญาตรีขึ้นไป	77	55.40
รวม	139	100.00
3) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ		
3.1 1-5 ปี	59	46.46
3.2 6-10 ปี	42	33.07
3.3 11-15 ปี	15	11.81
3.4 16 ปีขึ้นไป	11	8.66
รวม	127	100.00
4) หน่วยงานที่สังกัด		
4.1 คณะ	75	64.65
4.2 ศูนย์/สำนัก	28	24.14
4.3 กอง	13	11.21
รวม	116	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงสถานภาพส่วนตัวของผู้ผ่านการฝึกอบรมดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย ร้อยละ 8.84 เป็นเพศหญิงร้อยละ 91.16 ในด้านวุฒิการศึกษา ปรากฏว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 55.40 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป รองลงมา มีวุฒิการศึกษาระดับ ปวส. / เทียบเท่า ร้อยละ 35.25 ส่วนผู้มีวุฒิการศึกษาระดับ ปวช./เทียบเท่า ร้อยละ 9.35

ในด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ ปรากฏว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 46.46 มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 1-5 ปี รองลงมา ร้อยละ 33.07 มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 11 ปี ขึ้นไป มีเพียงร้อยละ 20.47

ในด้านหน่วยงานที่สังกัด ปรากฏว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 64.65 สังกัดคณะต่าง ๆ รองลงมา ร้อยละ 24.14 สังกัดศูนย์/สำนัก ส่วนที่สังกัดกองต่าง ๆ มีเพียงร้อยละ 11.21

ตารางที่ 3 แสดงโอกาสนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

นำความรู้ไปใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. มีโอกาส	135	92.47
2. ไม่มีโอกาส	11	7.53

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่แสดงโอกาสการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ปรากฏว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 92.47 มีโอกาสนำความรู้ไปปรับใช้ ส่วนผู้ที่ไม่มีโอกาสนำความรู้ไปปรับใช้มีร้อยละ 7.53

กรณีไม่มีโอกาสนำความรู้ไปปรับใช้หลังจากผ่านการฝึกอบรมสรุปเหตุผลได้ดังนี้

1. ไม่ได้ปฏิบัติงานด้านธุรการ
2. มีหน้าที่พิมพ์ดีดอย่างเดียว

ตารางที่ 4 แสดงระดับการนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรมตามความเห็นของผู้บังคับบัญชา

ปริมาณการนำความคิดริเริ่มสร้างสรรค์/ วิธีการใหม่ ๆ มาปรับใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. มาก	11	11.83
2. ค่อนข้างมาก	45	48.39
3. น้อย	16	17.20
4. ค่อนข้างน้อย	13	13.98
5. ไม่ได้ใช้เลย	8	8.60

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับการนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรมตามความเห็นของผู้บังคับบัญชาปรากฏว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 48.39 เห็นว่าผู้ผ่านการฝึกอบรมนำความรู้ไปปรับใช้ในระดัคค่อนข้างมาก รองลงมาเห็นว่าผู้ผ่านการฝึกอบรมนำความรู้ไปปรับใช้ในระดัคน้อยร้อยละ 17.20 ค่อนข้างน้อยร้อยละ 13.98 มากร้อยละ 11.83 และไม่ได้ใช้เลยร้อยละ 8.60 ตามลำดับ

ผู้บังคับบัญชาเห็นว่าผู้ผ่านการฝึกอบรมนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานด้านธุรการประมวลได้ดังนี้

1. ควบคุมการเบิกจ่ายพัสดุ (2 คน)
2. รับผิดชอบประสานงานการประชุมในหน่วยงานวิเคราะห์
3. การจัดเก็บเอกสารประชุม เอกสารทั่วไป (18 คน)
4. การจัดระเบียบวาระการประชุม
5. การเตรียมข้อมูลบุคลากร ระบบฐานข้อมูล จัดระบบเอกสาร (11 คน)
6. การร่างหนังสือ จัดรูปแบบ ภาษา สำนวน วรรคตอน (27 คน)
7. การจัดหมวดหมู่เอกสาร (7 คน)
8. การทำงานเป็นทีม จำนวน (9 คน)
9. การเวียนหนังสือ
10. การจัดทำบอร์ดติดประกาศต่าง ๆ
11. การนำเสนอผู้บังคับบัญชา (4 คน)
12. การจัดทำร่างโต้-ตอบหนังสือดีขึ้น (6 คน)
13. การจัดระบบงาน
14. การรู้จักวิเคราะห์งานดีขึ้น วิเคราะห์เอกสาร (10 คน)

15. การปรับใช้คอมพิวเตอร์กับงานเอกสาร (ออกแบบ/จัดเก็บ/ค้นหาสะดวก) (2 คน)
16. ทำให้ระเบียบงานสารบรรณ ได้ดีขึ้น (6 คน)
17. วิทยาลัยที่ขึ้น
18. พฤติกรรมและคุณลักษณะการทำงานดีขึ้น
19. การประสานงานด้านธุรการ การติดตามงาน ได้ดีขึ้นกว่าเดิม, ประสานกับหน่วยงานอื่น

(5 คน)

20. การควบคุมดูแลคนงาน ได้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานให้เรียบร้อย
21. มีการจัดระบบงานของตนเองเป็นหมวดหมู่มากขึ้น (2 คน)
22. มีการพัฒนาตนเองเรื่องการพูด การวางตัว มารยาท และการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ

มากขึ้น (10 คน)

23. มีโลกทัศน์กว้างขึ้นและยอมรับความคิดใหม่ ๆ สำหรับนำไปปฏิบัติงานมากขึ้น (8 คน)
24. พัฒนางานที่ได้รับมอบหมาย โดยลดขั้นตอนการทำงาน วางแผนการทำงาน (7คน)
25. ได้มีการปรับระบบการทำงานและรับฟังข้อเสนอแนะของผู้ร่วมงานมากขึ้น (5 คน)
26. มีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น (6 คน)
27. มีโลกทัศน์ของการทำงานและต่อเพื่อนร่วมงานมากขึ้น (10 คน)
28. มีการพูดคุยในกลุ่มผู้ร่วมงานเกี่ยวกับเรื่องงานที่รับผิดชอบมากขึ้น (10 คน)
29. บุคลิกภาพดีขึ้นมาก (15 คน)
30. การจัดระเบียบชั้นวางเอกสาร ในกิจกรรม 5 ส. การจัดระเบียบห้องธุรการ

ตารางที่ 5 แสดงระดับการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรมตามความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน

ระดับการนำความรู้ไปใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. มาก	31	29.52
2. ค่อนข้างมาก	45	42.86
3. น้อย	14	13.33
4. ค่อนข้างน้อย	12	11.43
5. ไม่ได้ใช้เลย	3	2.86

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่แสดงระดับการนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรมตามความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน ปรากฏว่าผู้ร่วมงานส่วนใหญ่ร้อยละ 42.86 เห็นว่าผู้ผ่านการฝึกอบรมนำความรู้ไปปรับใช้ในระดับค่อนข้างมาก รองลงมาร้อยละ 29.52 เห็นว่าอยู่ในระดับมาก และเห็นว่าผู้ผ่านการฝึกอบรมนำความรู้ไปปรับใช้ในระดับน้อย ค่อนข้างน้อย และไม่มีเลย คิดเป็นร้อยละ 13.33 , 11.43 และ 2.86 ตามลำดับ

ผู้ร่วมงานเห็นว่าผู้ผ่านการฝึกอบรมนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานด้านธุรการประมวลได้ดังนี้

1. ต้องการให้มีการจัดหลักสูตรเพิ่มเติมอีกเพื่อให้เข้ากับยุคปัจจุบัน เช่น การเก็บรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ถูกต้อง
2. ควรจัดให้มีหลักสูตรการอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาการทำงานและมีความกระตือรือร้นเพิ่มมากขึ้น
3. เพิ่มจำนวนผู้เข้าอบรมมากขึ้นกว่าเดิม และเปิดโอกาสให้ผู้สนใจได้เข้าอบรมได้
4. ควรเชิญวิทยากรนอกหน่วยงานมาบ้าง เพื่อความหลากหลายทางด้านความคิดในการจัดการงานธุรการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีเทคนิค และความแตกต่างในการปฏิบัติงานธุรการ ซึ่งอาจก่อให้เกิดแนวคิดในการปฏิบัติงานของธุรการมหาวิทยาลัยได้มากยิ่งขึ้น
5. น่าจะมีอบรมอย่างต่อเนื่อง (2 คน)
6. ควรจะเพิ่มเติมหลักสูตรในการพัฒนาทางด้านการพูด/มนุษยสัมพันธ์
7. ควรจัดให้มีการอบรมด้านธุรการอีก โดยอาจจัดหลักสูตรในหัวข้ออื่น
8. อยากให้ผู้จัดการอบรม จัดอบรมแก่เจ้าหน้าที่ธุรการทุกคนของทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย
9. น่าจะมีการจัดอบรมลักษณะนี้เป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ

10. การอบรมหลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรเบื้องต้น โดยปกติเจ้าหน้าที่ธุรการปฏิบัติอยู่แล้ว
11. ควรจะมีการจัดอบรมหลักสูตรการจัดการงานธุรการอย่างต่อเนื่องต่อไป และควรเน้นถึงเรื่องสำนักงานอัตโนมัติด้วย (2 คน)
12. ลักษณะ บทบาทหน้าที่ในการทำงานควรจะชัดเจน
13. ควรเปิดการฝึกอบรมหลักสูตรอื่นบ้าง เช่น บรรณารักษ์
14. ถ้าเป็นผู้มีความจำกัด และรู้จักคัดแปลงนำมาใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์กับงานจะสามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้น
15. สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานได้อย่างเป็นระเบียบเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานได้อย่างมาก
16. โดยปกติแล้วจะเป็นคนที่มักจะพัฒนาการทำงานอยู่เสมอ ๆ และได้นำความรู้ในการฝึกอบรมมาใช้ในการร่างหนังสือได้ตอบ
17. สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรม มาพัฒนาในการจัดประชุมของคณะฯ ได้ดี สามารถพัฒนาในด้านทักษะดีขึ้นมาก เนื่องจากเป็นวิทยากรภายในที่ได้นำความรู้ที่ได้รับอยู่ทุกวันมาปรับปรุงแก้ไข
18. ผู้เข้ารับการอบรมยังมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในระบบงานสารบรรณและความสำคัญของงานสารบรรณน้อยอยู่ ซึ่งอาจเป็นผลมาจากระยะเวลาที่ยังไม่มากและไม่มีหัวหน้างานที่มีความรู้ความสามารถจริงเป็นผู้กำกับดูแลและสอนงานให้ และความรู้ที่ได้จากการอบรมเป็นเพียงปัจจัยที่รอการถูกนำมาใช้ ถ้ายังไม่ลืมน เมื่อผู้เข้าอบรมมีระยะเวลาของการทำงาน และมีประสบการณ์จากงานที่ทำมาระยะเวลาพอสมควรแล้ว โดยประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า
 - ถ้าผู้เข้าอบรมเป็นผู้ที่ยังใหม่กับงาน ความรู้ที่ได้รับจะยังไม่ถูกใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพราะอาจไม่กล้าเสนอความคิดใหม่ หรือไม่มั่นใจในความคิดของตนเองว่าจะถูกต้อง หรืออาจจะยังมองอะไรไม่ออก
 - ผู้ที่ทำงานมานานจะสามารถมองงานเป็นระบบ โดยประสบการณ์ประกอบเข้ากับหลักวิชาการที่ได้รับจากการฝึกอบรม สามารถเสนอความคิดริเริ่มที่ เกิดขึ้นและมีความมั่นใจที่จะนำมาใช้หรือพัฒนางาน
19. ควรจะมีการอบรมเกี่ยวกับเรื่องงานสารบรรณการสรุปเนื้อเรื่องเพื่อเสนอหัวหน้าภาควิชา
20. ต้องการให้จัดบ่อย ๆ
21. ควรมีการจัดอบรมหลักสูตรนี้เป็นประจำสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
22. ควรจัดประจำปีในหัวข้ออื่นบ้าง

ตารางที่ 6 แสดงผลของการนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของผู้ผ่านการฝึกอบรม

นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นกว่าเดิม	114	85.72
2. ผลการปฏิบัติงานเหมือนเดิมไม่เปลี่ยนแปลง	1	0.75
3. ไม่สามารถประเมินได้	13	9.78
4. อื่น ๆ	5	3.75

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่แสดงผลการนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของผู้ผ่านการฝึกอบรม ปรากฏว่าส่วนใหญ่ระดับ 85.72 เห็นว่าผลการปฏิบัติงานดีขึ้นกว่าเดิม รองลงมาร้อยละ 9.78 เห็นว่าไม่สามารถประเมินได้ และร้อยละ 0.75 เห็นว่าผลการปฏิบัติงานเหมือนเดิมไม่เปลี่ยนแปลง

จากแบบสอบถามปลายเปิด ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีโอกาสนำหัวข้อต่อไปนี้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานจนได้ผลดีกว่าเดิมคือ

1. การวิเคราะห์เอกสาร การเขียนหนังสือราชการ ดีขึ้นกว่าเดิม
 2. จัดเอกสาร ได้เป็นระบบมากขึ้น
 3. มีการทำงานเป็นทีมมากขึ้น
 4. ได้รับคำชมจากผู้ร่วมงานในเรื่องการพัฒนาตนเอง บุคลิกภาพ
 5. มีความเชื่อมั่นในบุคลิกภาพตนเองมากขึ้น
 6. มีความมั่นใจในการใช้ภาษาและการวิเคราะห์งานมากขึ้น
 7. ทำให้ทราบว่าตนเองควรทำหน้าที่ให้สมบูรณ์ได้อย่างไร เช่น หากมีปัญหาในการปฏิบัติไม่เป็นที่พอใจแก่ผู้บังคับบัญชา ก็สามารถที่จะใช้เหตุผลและแก้ไขปัญหาก็ได้ ไม่ทำให้เกิดกรณียุ่งยากอีกต่อไป คือ หาข้อสรุปได้ และหาข้อมูลได้โดยไม่ต้องมีเรื่องกันยืดยาวอีกต่อไป
 8. ได้นำความรู้ทุกอย่างมาปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานให้ดีขึ้น
- เหตุผลที่ผู้เข้ารับการอบรมไม่สามารถประเมินได้ เพราะ
1. ไม่ได้ทำงานราชการ
 2. ต้องให้ผู้อื่นมาประเมิน

ตารางที่ 7 แสดงผลการนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรมในความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

ผลของการนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นกว่าเดิม	74	74.75
2. ผลการปฏิบัติงานเหมือนเดิมไม่เปลี่ยนแปลง	8	8.08
3. ไม่สามารถประเมินได้	12	12.12
4. มีความเห็นเป็นอย่างอื่น	5	5.05

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงผลของการนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรมตามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา ปรากฏว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 74.75 เห็นว่าผลการปฏิบัติงานดีขึ้นกว่าเดิม รองลงมาร้อยละ 12.12 เห็นว่าไม่สามารถประเมินได้ ร้อยละ 8.08 เห็นว่าผลการปฏิบัติงานเหมือนเดิมไม่เปลี่ยนแปลง ร้อยละ 5.05 มีความเห็นเป็นอย่างอื่น

กรณีตอบว่าไม่สามารถประเมินผลได้มีเหตุผลดังนี้

1. ก่อนอบรมกับหลังอบรมไม่ได้มีการเปรียบเทียบ และการปฏิบัติยังเหมือนเดิม
2. ประเมินไม่ได้เพราะเปลี่ยนงาน
3. ไม่ได้วัดผลไว้ก่อน
4. ประเมินค่อนข้างยาก เพราะไม่ทราบในรายละเอียดของการจัดอบรมว่า วิทยากรได้แนะนำหรือสอนอะไรแก่ผู้เข้ารับการอบรมบ้าง (2 คน)
5. เจ้าหน้าที่ผู้นี้ได้ทำงานในหน้าที่ธุรการมานานแล้ว รู้จักการทำงานธุรการเป็นอย่างดี จึงไม่ค่อยได้อะไรใหม่ (เข้าอบรม 1 วัน แล้วลาป่วย)
6. ไม่ใช่รูปธรรมที่จะวัดได้อย่างง่าย ๆ เป็นความรู้สึก อย่างไรก็ตามปกติทำงานดี

อยู่แล้ว

กรณีที่ตอบว่ามีความเห็นเป็นอย่างอื่น มีเหตุผลดังนี้

1. ขาดความสนใจในงานธุรการ
2. มีความสนใจและมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์
3. ยังไม่ได้ปฏิบัติงานของธุรการ
4. ไม่ทราบว่าสิ่งที่เขาปฏิบัติได้จากการอบรม/ริเริ่มเอง
5. ไม่ทราบว่าอบรมอะไรบ้าง ประเมินยาก ร่างหนังสือประเมินไม่ได้ เพราะ

ส่วนใหญ่พิมพ์งาน

ตารางที่ 8 แสดงผลการนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรมในด้านความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน

ผลของการนำความรู้ไปปรับใช้งานในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ดีขึ้นกว่าเดิม	91	78.45
2. เหมือนเดิมไม่มีการเปลี่ยนแปลง	9	7.76
3. ไม่สามารถประเมินได้	11	9.48
4. ความคิดเห็นอื่น ๆ	5	4.31

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงผลการนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรมตามความเห็นของผู้ร่วมงาน ปรากฏว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 78.45 เห็นว่าผลการปฏิบัติงานดีขึ้นกว่าเดิม รองลงมา ร้อยละ 9.48 เห็นว่าไม่สามารถประเมินได้ ร้อยละ 7.76 เห็นว่าไม่เปลี่ยนแปลง ร้อยละ 4.31 มีความเห็นเป็นอย่างอื่น

กรณีเห็นว่าเป็นอย่างไร มีเหตุผลดังนี้

1. ไม่ได้ปฏิบัติงานด้านธุรการ ทำด้านพัสดุ (2 คน)
2. ผู้ผ่านการอบรมยังไม่นำเอากลยุทธ์วิธีการใหม่ ๆ ออกมาใช้
3. ไม่มีการเปลี่ยนแปลง
4. ไม่ได้ติดต่องานด้านธุรการกับผู้รับการประเมิน
5. งานไม่เกี่ยวข้องกันจึงไม่ทราบว่ามีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่
6. เข้าปฏิบัติงานได้ 6 เดือน และไม่สามารถเปรียบเทียบได้ว่า การปฏิบัติงาน

งานธุรการก่อนและหลังอบรมมีความแตกต่างกันอย่างไร

กรณีมีความเห็นเป็นอย่างอื่น มีเหตุผลดังนี้

1. อบรมไม่ตรงสายงาน
2. งานพิมพ์สามารถพิมพ์แบบฟอร์ม ได้ถูกต้องขึ้น
3. อยู่ในเกณฑ์ดี
4. บางเรื่องดีขึ้น แต่ส่วนใหญ่เหมือนเดิม
5. ผู้ถูกประเมินตำแหน่งธุรการ แต่ได้รับมอบหมายให้ทำงานด้านพัสดุ
6. ผู้ผ่านการอบรมไม่ได้ปฏิบัติงานด้านธุรการ โดยตรง
7. ไม่ทราบข้อมูล/รายละเอียดต่าง ๆ ในการที่ผู้เข้าร่วมอบรมได้รับมา การเข้า

อบรมครั้งนั้นอาจไม่ตรงกับการทำงานของผู้ผ่านการอบรมก็ได้ หรือผู้เข้าอบรมเห็นว่าความรู้ที่ได้รับมายังไม่ถึงเวลาที่จะใช้ก็เป็นได้

ตารางที่ 9 แสดงผลการยอมรับการปฏิบัติงานด้านธุรการของผู้ผ่านการฝึกอบรมจากผู้เกี่ยวข้องตามความคิดเห็นของผู้ผ่านการฝึกอบรม

ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ยอมรับ		ไม่ยอมรับ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้บังคับบัญชา	113	99.12	1	0.88
2. ผู้ร่วมงาน	๗3	99.12	1	0.88
3. ผู้ใต้บังคับบัญชา	75	100.00	-	-

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงการยอมรับผลการปฏิบัติงานด้านธุรการของผู้ผ่านการฝึกอบรมจากผู้ที่เกี่ยวข้องตามความคิดเห็นของผู้ผ่านการฝึกอบรมปรากฏว่าได้รับการยอมรับเป็นส่วนใหญ่ทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา คิดเป็นร้อยละ 99.12 , ร้อยละ 99.12 และร้อยละ 100 ตามลำดับ ส่วนที่เห็นว่าไม่ยอมรับมีเพียงร้อยละ 0.88 ทั้งจากผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการฝึกอบรมและผู้ร่วมงาน

ตารางที่ 10 แสดงความคิดเห็นของผู้ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการมีประโยชน์ค้ำค่าของการฝึกอบรม

การมีประโยชน์	จำนวน	ร้อยละ
1. มี	138	94.52
2. ไม่มี	8	5.48

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับความมีประโยชน์ค้ำค่าของการฝึกอบรม ส่วนใหญ่ร้อยละ 94.52 เห็นว่ามีประโยชน์ค้ำค่า ร้อยละ 5.48 เห็นว่าไม่มีประโยชน์ค้ำค่า

ตารางที่ 11 แสดงระดับความมีประโยชน์ของแต่ละหัวข้อของวิชาในหลักสูตรการฝึกอบรม

หัวข้อวิชา	ระดับความมีประโยชน์				รวม	ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ค่อนข้างน้อย		
1. โครงสร้างและบทบาทของ พนักงานธุรการ	28	88	18	2	136	3.04
2. บุคลิกภาพ	21	100	15	3	139	3.00
3. การทำงานเป็นทีม	32	76	31	3	142	2.96
4. การเขียนหนังสือ	38	75	32	2	147	3.01
5. การใช้ภาษาในหนังสือราชการ	31	83	25	2	141	3.01
6. การวิเคราะห์เอกสาร	28	76	32	3	139	2.93

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับความมีประโยชน์ของแต่ละหัวข้อวิชาในหลักสูตรการฝึกอบรม ปรากฏทุกหัวข้อวิชาที่มีประโยชน์อยู่ในระดับมาก พิจารณาจากเกณฑ์การตัดสินค่าเฉลี่ยทางสถิติ โดยวิธีของ Likert โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้

1. โครงสร้างและบทบาทของพนักงานธุรการ
2. การเขียนหนังสือ
3. การใช้ภาษาในหนังสือราชการ
4. บุคลิกภาพ
5. การทำงานเป็นทีม
6. การวิเคราะห์เอกสาร

จากแบบสอบถามปลายเปิดผู้ผ่านการฝึกอบรมต้องการให้จัดการอบรมเพิ่มเติมในเรื่อง

ต่อไปนี้

1. การมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน (2 คน)
2. วิธีสร้างมิตรไมตรีในทางที่ถูกต้องและมีหลักการ (2 คน)
3. การร่างและเขียนหนังสือราชการทั้งภายในและภายนอก (3 คน)
4. ปัญหาในการทำงานและแนวทางแก้ไขปัญหา
5. เทคนิคต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดการเกี่ยวกับเอกสารให้มีประสิทธิภาพและ

ประสิทธิผล

6. การจัดเก็บเอกสารให้ถูกต้องและเป็นประโยชน์ในการค้นหาเอกสารได้ง่ายและรวดเร็วมากที่สุด (7 คน)
7. การเก็บ การขี้ม และการทำลายเอกสาร (7 คน)

8. หลักในการจดรายงานการประชุม (2 คน)
9. การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการทำงาน (3 คน)
10. ภาษาต่างประเทศมีความจำเป็นมากในการวิเคราะห์เอกสาร (6 คน)
11. การประชาสัมพันธ์ การสื่อสาร การต้อนรับ เมื่อมีคนมาติดต่อ
12. การจัดส่งเอกสารด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่
13. การพัฒนาตนเองและพัฒนางาน (4 คน)
14. การรู้หลักในการเขียนและอ่านหนังสือราชการมากขึ้น (5 คน)
15. การเขียนรายงานการประชุม (4 คน)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนผู้ผ่านการฝึกอบรมที่ยังปฏิบัติงานด้านธุรการ

การปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ยังคงปฏิบัติงานธุรการ	131	89.12
2. ไม่ปฏิบัติงานธุรการ	16	10.88

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์จำนวนผู้ผ่านการฝึกอบรมที่ยังคงปฏิบัติงานด้านธุรการ ปรากฏว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 89.12 ยังคงปฏิบัติงานด้านธุรการ ส่วนอีกร้อยละ 10.88 ไม่ได้ปฏิบัติงานด้านธุรการ

กรณีที่ไม่ได้ปฏิบัติงานด้านธุรการ มีเหตุผลดังนี้

1. เพราะปฏิบัติงานหมวดค่าใช้สอย ตอบแทน รายได้
2. พิมพ์ดีดอย่างเดียว
3. ทำเอกสารการเรียนการสอน
4. ทำการเงิน
5. ทำระบบคลังข้อมูล
6. ทำหน้าที่ยืม-คืนหนังสือห้องสมุด
7. ช่วยงานประชุม

ตารางที่ 13 แสดงความถี่และค่าเฉลี่ยของลักษณะงานธุรการที่ผู้ผ่านการฝึกอบรมปฏิบัติ

ลักษณะงาน	ระดับความถี่			รวม	ค่าเฉลี่ย
	เป็นประจำ	บางครั้ง	ไม่ได้ปฏิบัติ		
1. งานด้านสารบรรณ	88	42	6	136	2.60
2. งานด้านการประชุม	15	59	53	127	1.70
3. งานด้านการจัดซื้อ ลงทะเบียน และเบิกจ่ายต่าง ๆ	47	26	58	131	1.92
4. งานด้านการรวบรวมสถิติและ จัดทำรายงาน	48	51	33	132	2.11
5. งานด้านอาคารสถานที่	15	43	71	129	1.57
6. งานด้านวัสดุ และบำรุงวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ สำนักงาน	57	56	18	131	2.30
7. งานด้านการติดต่อประสานงาน	77	47	7	131	2.53

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงความถี่และค่าเฉลี่ยของลักษณะงานธุรการที่ผู้ผ่านการฝึกอบรมปฏิบัติ (พิจารณาจากเกณฑ์การตัดสินค่าเฉลี่ยทางสถิติ โดยวิธีของ Likert) ปรากฏว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นประจำได้แก่ งานด้านสารบรรณ (ค่าเฉลี่ย 2.60) และงานด้านการติดต่อประสานงาน (ค่าเฉลี่ย 2.53) ส่วนลักษณะงานอื่น ๆ จะปฏิบัติเป็นบางครั้ง ได้แก่ งานด้านการดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 2.30) งานด้านการรวบรวมสถิติและจัดทำรายงาน (ค่าเฉลี่ย 2.11) งานด้านการจัดซื้อคุมทะเบียนและเบิกจ่ายพัสดุ (ค่าเฉลี่ย 1.92) งานด้านการประชุม (ค่าเฉลี่ย 1.70) และงานด้านอาคารสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 1.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงความคิดเห็นของผู้ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงานด้าน
ธุรการในปัจจุบัน

ปัญหาการดำเนินงานด้านธุรการของหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. มีปัญหา	38	27.54
2. ไม่มีปัญหา	100	72.46

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้ผ่านการฝึกอบรมในการดำเนินงาน
ด้านธุรการปรากฏว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 72.46 เห็นว่าไม่มีปัญหา ส่วนที่เห็นว่ามีปัญหามีจำนวนร้อย
ละ 27.54

สำหรับผู้ที่มีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านธุรการนั้นประมวล
ปัญหาได้ดังนี้

1. การเกษียณหนังสือ
2. การรวบรวมสถิติในข้อมูล
3. การร่างจดหมาย
4. การจัดเก็บเอกสารและการทำลาย (7 คน)
5. การจัดเก็บอุปกรณ์เครื่องใช้
6. ขั้นตอนการเขียนหนังสือมากไปทำให้ช้า
7. ด้านการค้นหเอกสาร (3 คน)
8. มีบุคลากรพอแต่ไม่ทำงาน
9. รายละเอียดเอกสารไม่เพียงพอ
10. ไม่แนบเอกสารประกอบการบริหารราชการ
11. มีปัญหาการติดตามเรื่อง
12. การประสานงาน (4 คน)
13. เจ้าหน้าที่ขาดความรอบคอบไม่ตรวจเอกสาร
14. เอกสารมีมาก
15. เจ้าหน้าที่ขาดความรับผิดชอบ ไม่มีประสิทธิภาพ
16. ส่วนงานในเอกสารไม่ดี (2 คน)
17. การแก้ไขปัญหาในห้องประชุม (2 คน)
18. การเก็บเอกสารการประชุม (2 คน)
19. การวิเคราะห์เอกสารไม่ถูกต้อง (5 คน)
20. ผู้ปฏิบัติงานมีน้อย งานมากทำไม่ทัน (2 คน)

21. ขาดเครื่องใช้สำนักงาน (2 คน)
22. ได้รับหนังสือดำซ้ำ บางครั้งเลขกำหนดไปแล้ว (3 คน)
23. ไม่มีอิสระในการทำงาน (3 คน)
24. ไม่ได้ได้รับความยุติธรรม (2 คน)
25. หัวหน้าเองยังไม่เข้าใจขั้นตอนทำงานดี (4 คน)
26. ไม่มีห้องเก็บเอกสาร
27. ทำหน้าที่หลายอย่างทำให้ลงบัญชีคุมไม่ทัน
28. การเขียนรายงานการประชุม (2 คน)

ตารางที่ 15 แสดงความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานด้านธุรการ

ปัญหา/อุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ
1. มีปัญหา	22	56.41
2. ไม่มีปัญหา	17	43.59

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานด้านธุรการ ปรากฏว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 56.41 เห็นว่ามีปัญหา ส่วนที่เห็นว่าไม่มีปัญหาคิดเป็นร้อยละ 43.59

สำหรับผู้บังคับบัญชาที่ตอบว่ามีปัญหาอุปสรรค ประมวลได้ดังนี้

1. ไม่ค่อยแม่นยำในระเบียบงานสารบรรณ
2. การใช้สำนวนภาษาราชการในการร่างหนังสือ
3. ความรับผิดชอบในหน้าที่ การอุทิศเวลาให้ทางราชการ บางครั้งยังขาด เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว ดังนั้น บางครั้งเมื่อได้รับหนังสือขณะใกล้เวลาเลิกงาน พนักงานธุรการจะไม่ลงรับหนังสือทันที แต่จะลงรับในวันรุ่งขึ้น หนังสือบางเรื่องที่เป็นเรื่องสำคัญ จึงอาจจะล่าช้า
4. ธุรการของทุกหน่วยงานมีเกือบทุกหน่วยงาน ซึ่งได้รับอัตรามาก่อนนาน ๆ น่าจะมีการพัฒนาไปสู่การทำงานด้านอื่น ๆ
5. การร่างหนังสือราชการ ได้แก่ การใช้ภาษา การลำดับเนื้อหา และการสรุปจุดประสงค์ของหนังสือ (ในงานการเงิน, พัสดุ หรืองานอื่น ๆ ที่มีใช้งานสารบรรณ)
6. การหยิบเอกสารไปโดยไม่บอกเจ้าของเรื่อง ทำให้ค้นหาเอกสารยาก
7. ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนการไหลของหนังสือ
8. ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากร ซึ่งไม่รับผิดชอบหน้าที่ในการปฏิบัติงาน
9. การร่างหนังสือยังไม่ถูกต้องตามหลักของงานสารบรรณ
10. การจัดเก็บเอกสาร ได้จัดเก็บตามหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้ค้นหาเอกสารยากเพราะบางหน่วยงานจัดเก็บไม่เป็นระบบ
11. ปริมาณงานมาก โดยเฉพาะในเรื่องเงินในการให้บริการแก่นักศึกษาเงินทุนต่าง ๆ
12. ความร่วมมือในการให้บริการของหน่วยงานมีน้อย
13. เป็นหน่วยงานที่ถูกมองข้ามในเรื่องต่าง ๆ เมื่อเทียบกับระหว่างหน่วยงานอื่นด้วยกัน
14. การใช้ข้อความในการร่างหนังสือยังไม่ดีพอ

15. การค้นหาเอกสารต้องใช้เวลานาน
16. ความละเอียดรอบคอบในการตรวจเอกสาร
17. การแยกเรื่องที่เข้ามายังไม่มีความชัดเจน
18. เอกสารที่ไม่ควรรับ-มีมาจากหน่วยงานอื่น
19. การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบเดียวกัน
20. มีเครื่องคอมพิวเตอร์แต่นำมาใช้ในงานธุรการเฉพาะพิมพ์งาน ส่ง รับ E-mail
21. เอกสารที่จัดเก็บแล้วไม่ค่อยได้ทำลาย
22. งานธุรการจะไม่ได้รับความสนใจจากผู้บริหารเท่าที่ควร
23. การให้บริการแก่บุคคลภายนอกในบางช่วงเวลาราชการได้ไม่เต็มที่
24. ระบบการทำลายเอกสาร เนื่องจากเจ้าหน้าที่ยังมีความรู้ในเรื่องดังกล่าวไม่ดีพอ
25. ระบบการจัดเก็บเอกสารยังไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากการจัดเก็บระบบเดิมที่เคยปฏิบัติกันมาซึ่งสิ้นเปลืองที่เก็บ ค้นหาไม่สะดวก
26. ด้านเอกสาร การจัดเก็บเอกสารจะแตกออกเป็นหัวข้อย่อย ๆ เยอะมาก เนื่องจากเรื่องทุกอย่างจะเวียนมาเข้าที่ภาควิชา ทำให้บางครั้งเก็บเข้าแฟ้มหลังจากค้นหาไม่ค่อยพบ หรือบางครั้งต้องใช้เวลานานในการหา
27. การ Flow ของเอกสารในหน่วยงานต่าง ๆ ของงานวิศวะ ยังขาดระบบที่ดีสาเหตุอาจเนื่องมาจากขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดการด้านเอกสาร และการนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานในด้านเอกสาร
28. มีปัญหาเรื่องคอมพิวเตอร์รุ่นเก่าไม่สามารถรับงานโปรแกรมใหม่ได้
29. ขั้นตอนของงานแต่ละขั้นมีมากเกินไป แต่ก็ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ
30. ธุรการภาควิชาไม่ทราบบทบาทและหน้าที่ของตน
31. ขาดความรับผิดชอบ
32. ไม่มีการพัฒนาตนเอง
33. เร็วรู้งานเข้ามา
34. ไม่มีระบบการทำงานที่ดี
35. ขาดความรู้เฉพาะด้าน :- ภาษาอังกฤษ , การวิเคราะห์เอกสาร
36. การจัดเก็บเอกสาร
37. การประสานงาน
38. การใช้ภาษาที่ดีในการสื่อสารราชการ
39. ผู้ปฏิบัติงานธุรการ ยังไม่เข้าใจในระเบียบและหลักเกณฑ์ การปฏิบัติงานด้านธุรการ ตามระเบียบสำนักนายกฯ ว่าด้วยงานสารบรรณ อย่างถ่องแท้

40. ปัญหาการประสานงานระหว่างภาควิชากับสำนักงานเลขานุการคณะ ยังมีขั้นตอนที่ซ้อนกันอยู่

41. การเก็บรักษาหนังสือยังไม่ดีประสิทธิภาพ และไม่ปฏิบัติตามระเบียบเท่าที่ควร

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนความต้องการในการจัดอบรม เพื่อทบทวนเพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับงานด้าน
ธุรการของผู้ผ่านการฝึกอบรม

ความต้องการให้อบรม ทบทวน/เพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
1. ต้องการ	91	68.94
2. ไม่ต้องการ	41	31.06

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงจำนวนความต้องการในการจัดอบรม เพื่อทบทวนเพิ่ม
เติมความรู้เกี่ยวกับงานด้านธุรการของผู้ผ่านการฝึกอบรม ปรากฏว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 68.94
ต้องการ ส่วนอีกร้อยละ 31.06 เห็นว่าไม่ต้องการ

กรณีต้องการให้อบรมทบทวนเพิ่มเติม ประมวลหัวข้อที่ต้องการได้ดังนี้

1. การจัดระบบงานธุรการ และงานที่เกี่ยวข้องธุรการ (3 คน)
2. โครงสร้างและบทบาทของพนักงานธุรการ (4 คน)
3. ด้านการรับ-ส่งเอกสารทางคอมพิวเตอร์ (7 คน)
4. รูปแบบการพิมพ์หนังสือราชการ (7 คน)
5. งานด้านประชุม (4 คน)
6. งานด้านการจัดซื้อ คุมทะเบียนและเบิกจ่ายพัสดุ
7. การจัดระเบียบงานสารบรรณ
8. ด้านเขียนรายงานการประชุม (2 คน)
9. เทคนิคการขอความร่วมมือ/ช่วยเหลือจากผู้อื่น
10. วิธีการเก็บเอกสาร โดยเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ (13 คน)
11. การวิเคราะห์เอกสาร (27 คน)
12. การเขียนหนังสือราชการ (36 คน)
13. แต่ละวันมีเรื่องเข้ามามากจะเก็บอย่างไร
14. การใช้ภาษาในหนังสือราชการ (19 คน)
15. งานสารบรรณสมัยปัจจุบัน (4 คน)
16. ด้านกิจกรรม 5 ส.
17. การทำงานเป็นทีม (23 คน)
18. เทคโนโลยีสมัยใหม่ ๆ ในทุก ๆ ด้าน เช่นอุปกรณ์เครื่องมือ ฯลฯ (5 คน)
19. ทุกหัวข้อที่เคยอบรมมาเพื่อที่จะได้มีความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ และได้พบปะพูดคุย
ได้แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน (6 คน)
20. พนักงานธุรการกับมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร (3 คน)

21. พนักงานธุรการกับการประชาสัมพันธ์องค์กร (2 คน)
22. หลักการเขียนหนังสือ (14 คน)
23. หลักการใช้คำและประโยคในการร่างหนังสือราชการ (5 คน)
24. ความรู้ใหม่ที่มีประโยชน์
25. การเขียนรายงานการประชุมอย่างละเอียด (13 คน)
26. การจัดเก็บเอกสารการประชุม (3 คน)
27. การทำลายเอกสาร (15 คน)
28. การพัฒนาองค์กรและพัฒนาคน (4 คน)
29. การนำเสนอผู้บังคับบัญชา (3 คน)
30. บุคลิกภาพ (4 คน)

จากแบบสอบถามปลายเปิดข้อเสนอแนะจากผู้ผ่านการฝึกอบรมประมวลได้ดังนี้

1. แบบสอบถามชุดนี้ออกเข้าไปทำให้ลืมไปว่าอบรมอะไรบ้าง ขอเสนอว่าน่าจะสอบถามหลังจากผ่านการอบรมประมาณ 1-3 เดือน หลังจากผ่านการอบรมและได้นำไปปรับใช้กับการปฏิบัติงานระยะหนึ่งแล้ว
2. ควรจะจัดอบรมปีละครั้ง เพื่อจะได้ทบทวนหรือแลกเปลี่ยนความคิด ความรู้ ซึ่งกันและกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน
3. การเข้ารับการอบรมทำให้ทราบการทำงานและปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้เข้ารับการอบรมอื่น ๆ และวิทยากรให้แนวทางการแก้ไขปัญหาซึ่งสามารถนำมาใช้กับงานของเราได้ ถ้ามีปัญหาด້าย ๆ กัน และคิดว่า การได้รับการอบรมเป็นการฟื้นความรู้และทบทวนเพิ่มเติมความรู้ในงานธุรการไปในตัว เช่น การใช้ภาษา การวิเคราะห์เอกสารต่าง ๆ
4. ควรไปจัดอบรมนอกสถานที่บ้างเพื่อจะได้เปลี่ยนบรรยากาศ
5. ควรจะแบ่งกลุ่มของผู้เข้าอบรม เช่น อายุราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานธุรการของแต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบ
6. การทำงานด้านธุรการซึ่งจะต้องติดต่อประสานงานทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก (ใช้ E-mail) สำหรับหน่วยงานภายนอกที่ไม่สามารถติดต่อกันเป็นภาษาไทยได้จึงจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษ ฉะนั้นดิฉันคิดว่าหากเป็นไปได้ก็น่าจะจัดให้มีการฝึกหัด หรือแนะนำการเขียนหนังสือได้ตอบเป็นภาษาอังกฤษสำหรับผู้สนใจก็จะเป็นการดี
7. พนักงานธุรการคือบุคคลที่ต้องปฏิบัติงานประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ อยู่เสมอ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ จึงต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดการอบรมที่เกี่ยวกับงานธุรการเป็นระยะ ๆ เช่น ทบทวนอบรมสักครั้งโดยหลักสูตรเดิมที่เคยอบรมก็จัดอบรมให้กับผู้ที่ไม่เคยได้เข้าอบรมแต่สำหรับผู้ที่ยังไม่เคยอบรมแล้วอยากให้หลักสูตรที่ก้าวหน้าขึ้นเรื่อย ๆ แต่ทั้งนี้ต้องผ่านการประเมินจากผู้บังคับบัญชาของแต่ละคนก่อน

8. มีความเห็นว่า อยากให้คนที่ทำงานด้านธุรการมีโอกาสได้ไปดูงานที่ใดก็ได้เพื่อจะได้มีประสบการณ์และมีความรู้ในด้านธุรการหรืองานสารบรรณมากยิ่งขึ้น

9. ควรให้มีการอบรมอย่างต่อเนื่อง โดยผู้เข้าร่วมอบรมควรที่จะเป็นบุคคลเดิมเพราะได้ปฏิบัติงานธุรการอย่างต่อเนื่องอยู่แล้ว และควรจะมีการพาไปดูงานของสารบรรณกลางเพื่อติดต่อประสานงานจะได้ดีขึ้นและเร็วขึ้น

10. ควรจะเพิ่มเนื้อหาเทคนิคต่าง ๆ รวมทั้งเวลาในการอบรมให้มากกว่าเดิม

11. การอบรมประมาณ 2 วัน ไม่ต้องมีภาคปฏิบัติ

12. วิทยากรน่าจะมาจากหน่วยงานภายนอกบ้าง จะให้เห็นความแตกต่างของงาน

13. ควรเพิ่มระยะเวลาอบรมให้มากกว่านี้ เพราะให้ประโยชน์มาก

14. ควรทำแบบสอบถามประเมินผลผู้เข้าอบรมในแต่ละครั้งว่ามีผลเป็นอย่างไร

15. ระยะเวลาในการจัดน่าจะเป็น 3-5 ปี/ครั้ง ในหัวข้อเดียวกันหัวข้อการจัดการงานธุรการอย่างมีประสิทธิภาพมันกว้างเกินไปน่าจะระบุลงไปในการอบรมแต่ละครั้ง เช่น คราวที่ผ่านมาเน้นการเขียนหนังสือราชการก็เขียนหัวข้อการอบรมว่า “การเขียนหนังสือราชการ”

16. อบรมในเนื้อหาเหมือนเดิมแต่เพิ่มเนื้อหาสาระให้มากขึ้น

17. น่าจะมีการอบรมด้านธุรการมากขึ้น

18. ควรจัดอบรมประมาณ 3 เดือน/ครั้ง หรือปีละ 2 ครั้ง จะดีมาก เพราะเป็นการเพิ่มพูนความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

19. นำปัญหาต่าง ๆ มานลกเปลี่ยนกันเพื่อหาทางแก้ไข

20. กรณีจัดอบรม 3 วัน ควรจัดให้ห้องประชุม 2 วัน และดูงาน 1 วัน

21. ควรจะจัดอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

22. น่าจะเปลี่ยนเป็นนอกสถานที่บ้างเพื่อแก้เชิงและทำให้มีบรรยากาศ

23. การจัดอบรมครั้งต่อไปควรจะต้องเลือกผู้ที่ปฏิบัติงานทางด้านธุรการ โดยตรงเข้าฝึกอบรมเพื่อจะได้นำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาปฏิบัติงานในหน่วยงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

24. ควรมีวิทยากรจากภายนอกบ้าง

25. วิทยากรควรมีหลากหลายรูปแบบ

26. ในการฝึกอบรมแต่ละครั้งควรฝึกอบรมแค่ครึ่งวัน ส่วนที่เหลืออีกครึ่งวันก็สามารถกลับไปปฏิบัติงานที่ค้างอยู่ได้

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนความต้องการของผู้บังคับบัญชาที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดอบรม/สัมมนา ทบทวนเพิ่มเติมความรู้ด้านธุรการแก่ผู้ได้บังคับบัญชา

ความต้องการให้อบรม ทบทวน/เพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
1. ต้องการ	69	85.19
2. ไม่ต้องการ	12	14.81

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงจำนวนความต้องการของผู้บังคับบัญชาที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดอบรม/สัมมนา ทบทวนเพิ่มเติมความรู้ด้านงานธุรการให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชา ปรากฏว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 85.19 ต้องการ ร้อยละ 14.81 ไม่ต้องการ

สำหรับวิชาที่ต้องการจัดอบรมสัมมนา ทบทวนเพิ่มเติม ประมวลได้ดังนี้

1. ระเบียบงานสารบรรณ (4 คน)
2. การร่างหนังสือราชการและการเขียนหนังสือราชการที่ดี (17 คน)
3. ศิลปะในการพิมพ์หนังสือราชการ
4. การจัดแฟ้มเอกสาร (2 คน)
5. อบรมการใช้ซอฟต์แวร์เกี่ยวกับงานธุรการ
6. คู่มืองานธุรการของสำนักงานธุรการดีเด่น
7. การควบคุมคุณภาพของงาน
8. การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (6 คน)
9. การวางระบบงาน
10. การสื่อสาร-ประชาสัมพันธ์-การสื่อความหมาย (5 คน)
11. การรายงานและบันทึกการประชุม (4 คน)
12. เทคนิคการทำงานเป็นทีม (6 คน)
13. เทคโนโลยีสารสนเทศกับงานธุรการ (8 คน)
14. เทคนิคการบริหารงานเอกสาร
15. งานจัดการด้านฐานข้อมูล
16. ภาษาอังกฤษทางธุรกิจเบื้องต้น หรือขั้นก้าวหน้าแล้วแต่วุฒิ
17. ต้องการให้มีการอบรมแบบสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์โดยอาจจะบูรณาการ
ไม่ระบุหัวข้อก็ได้
18. การเก็บหนังสือ
19. การกมเขียนหนังสือราชการ (2 คน)
20. งานพัสดุ

21. งานการเงิน
22. การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวกับงานธุรการ (8 คน)
23. การวิเคราะห์เอกสาร/งาน (12 คน)
24. จริยธรรมองค์กร (2 คน)
25. แนวการจัด Filling System โดยคอมพิวเตอร์ (2 คน)
26. จุดประกายในเรื่องวิสัยทัศน์การทำงานในมุมกว้าง
27. การโต้ตอบจดหมาย
28. ความประหยัด/ความสะอาด
29. การปรับเปลี่ยนแนวทางสำหรับงานธุรการเพื่อให้ทันต่อโลกยุคข่าวสาร
30. การประสานงานให้มีประสิทธิภาพ (4 คน)
31. การมีจิตสำนึกรับผิดชอบในงานธุรการ,หน้าที่ความรับผิดชอบ (3 คน)
32. การจัดระบบข้อมูล (2 คน)
33. การเป็นเลขานุการและจดบันทึกรายงานการประชุม (4 คน)
34. เทคนิคการให้บริการ,การมีมนุษยสัมพันธ์
35. การพัฒนาบุคลิกภาพ
36. การจัดเก็บเอกสารอย่างมีระบบ และการทำลาย (9 คน)
37. การติดต่อโต้ตอบเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ
38. การใช้เทคนิค 5 ส. มาใช้ในงานธุรการ (2 คน)
39. Reenginecring (2 คน)
40. การรวบรวมสถิติข้อมูลและจัดทำรายงาน
41. การใช้ภาษาในหนังสือราชการ (2 คน)
42. แรงจูงใจ
43. ความคิดริเริ่ม (3 คน)
44. การวางแผนและการบริหารเวลา (2 คน)
45. ทบทวนความรู้เดิม
46. แนวทางปฏิบัติของธุรการที่ได้พัฒนา
47. ให้มี Service Middled มาก ๆ (3 คน)
48. พัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพจากเดิม
49. ระเบียบ-ข้อปฏิบัติ-ปัญหาในภาพรวมที่เกิดขึ้นกับงานธุรการที่หลากหลายในแต่ละหน่วยงาน

สำหรับข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อการจัดหลักสูตร การจัดการงานธุรการ
อย่างมีประสิทธิภาพ ประมวลได้ดังนี้

1. รวบรวมปัญหาจากหน่วยงานและสรุปก่อนจัดหลักสูตรการอบรม
2. เมื่ออบรมแล้วให้เสนอแนวคิดว่าจะปรับปรุงระบบงานได้อย่างไร
3. ต้องการจัดหลักสูตร “นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาจัดการงานธุรการ”
4. การจัดเก็บเอกสารด้วยคอมพิวเตอร์
5. การจัดการที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยการประชุมเป็นองค์ประกอบด้วย
เพราะจะได้สามารถเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการจัดการในลักษณะต่าง ๆ ได้
6. ได้รับความรู้ว่าเป็นการพูดกว้าง ๆ มากเกินไป ไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการ
ปฏิบัติงานได้
7. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมทุก ๆ ปี ๆ ละ 2 ครั้ง
8. ควรจะมีการจัดเป็นระบบหรือเมื่อมีข้อมูลใหม่ ๆ วิธีการใหม่ ๆ
9. จัดครอบคลุมทุกองค์กรที่ปฏิบัติงานร่วมกัน
10. ประเมินยาก โดยเฉพาะกรณีที่เคยมีการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ดีอยู่แล้ว จะทำให้
ไม่ทราบว่ามีอะไรใหม่ขึ้นหรือไม่
11. การเสนอชื่อเข้าอบรมได้ระบุชื่อมาทั้ง ๆ ที่รู้ว่าคน ๆ นั้นไม่สมควรเข้า เพราะเข้าก็
ครั้งก็ไม่ค่อยได้พัฒนางาน (อันนี้ขึ้นกับตัวบุคคล) และจำเป็นต้องส่ง เพราะระบุชื่อมา
12. การส่งชื่อผู้เข้าอบรมควรให้หัวหน้างานพิจารณา เพราะทราบข้อมูลการเข้าอบรม
ต่าง ๆ ที่ผ่านมามา เคยเข้าอบรมอะไรแล้ว ก็ครั้ง เพื่อหาข้อแตกต่างจากเดิมหรือไปเข้าแล้วเขา
สามารถพัฒนาได้แค่ไหน คนรุ่นใหม่จะพัฒนาได้เร็วและยอมรับงานได้ดีกว่าคนที่ทำงานนาน แต่
ยึดติดในความคิดส่วนตัว
13. เห็นควรจัดหลักสูตรลักษณะเช่นนี้ต่อไปอีก เพราะเห็นการเปลี่ยนแปลงชัดเจน
มาก
14. เห็นควรจัดหลักสูตรลักษณะเช่นนี้ต่อไป โดยเฉพาะนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัด
การ
15. หลักสูตรควรสอดคล้องกับผู้อบรม หากมีประสบการณ์ทำงานหลายปี ควรจัดอบรม
ในลักษณะกลยุทธ์ในการจัดการ หรือวิธีคิด วิธีประยุกต์ใช้ ตามวิธีการที่ทันสมัยอะไรควรเก็บ
หรือทำลาย
16. ต้องการให้มีการอบรมการจัดเก็บเอกสารควรเก็บอย่างไร กรณีหน่วยงานมีเรื่อง
เข้ามามากในแต่ละวัน
17. ควรจัดให้ทุกคนได้ผ่านหลักสูตรนี้ และหลักสูตรที่ทันกับความเปลี่ยนแปลงในยุคหน้า

18. มีข้อเสนอแนะว่าควรจัดอบรมให้พนักงานธุรการใหม่ ให้รู้จักรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย รู้จักตัดสินใจที่ดี เพื่อมิให้งานที่เกิดการผิดพลาด
19. การจัดอบรมนี้ควรจัดให้กับพนักงานธุรการใหม่ ๆ ที่เพิ่งเข้ามาทำงานหากจัดให้คนเก่าที่ทำงานนานแล้ว ก็แทบจะไม่ได้อะไรเลย เพราะคนเก่า ๆ จะรู้งานและเข้าใจงานดีแล้วเป็นส่วนมาก
20. มีการฝึกปฏิบัติ โดยใช้ประสบการณ์จากการอบรมนำมาใช้ในการปฏิบัติงานธุรการอื่น ๆ
21. ควรให้ผู้เข้าอบรมในแต่ละรุ่นได้พบปะแลกเปลี่ยนประสบการณ์
22. ควรจัดหลักสูตรให้ตอบสนองต่อปัญหาที่พบบ่อยในงานธุรการ เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย ไม่ควรมีแต่เฉพาะหลักการและพื้นฐานซึ่งผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่เป็นธุรการ ซึ่งผ่านงานกันมาแล้วทั้งสิ้น
23. ควรจัดเพื่อบุคลากรได้มีโอกาสพบปะรู้จักเพื่อนร่วมงานในสังกัดอื่น ๆ ต่อไป จะได้สะดวกในการติดต่อประสานงาน
24. “งานธุรการเป็นงานที่มีความสำคัญมาก” ดังนั้น การจัดทบทวนหรือเพิ่มความรู้ประสบการณ์ ควรได้มีการทำ Workshop จากงานจริงของแต่ละคน/หรือกลุ่มของธุรการ และที่สำคัญ ผู้ที่ทำงานด้านนี้ต้องเป็นผู้ที่มีใจรัก มีความสามารถในการ “จำ” ดี
25. ควรมี Workshop จากงานที่ปฏิบัติจริง และทำอย่างต่อเนื่อง เช่น หลังจากอบรมควรมีการติดตาม การปรับปรุงงาน 6 เดือน หรือ 1 ปี/ครั้ง
26. เท่าที่สอบถามผู้เข้ารับการอบรม บางคนต้องการให้มีวิทยากรจากสำนักนายกรัฐมนตรีมาร่วมด้วย เพื่อสามารถตอบข้อข้องใจที่สามารถนำไปชี้แจงเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานได้ เพราะวิทยากรภายในเพียงแต่ให้ความรู้จากประสบการณ์เท่านั้น จึงควรมีวิทยากรจาก 2 ส่วน
27. นอกจากจะเป็นหลักสูตรที่มีหัวข้อตรงกับงานธุรการแล้ว ควรมีหัวข้อเสริมในส่วนที่เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพของงาน เช่น ในเรื่อง 5 ส. โดยเน้นให้ปฏิบัติจริงเป็นกลุ่ม เป็นต้น
28. จำนวนคนไม่มากเกินไปดีมากที่ให้ฝึกปฏิบัติเพราะได้ผลดียิ่ง
29. มีการประเมินคุณภาพการทำงาน (ใช้แบบสอบถามที่สามารถวัดได้) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ทราบเกณฑ์
30. ดีควรจัดให้อย่างน้อย 2 ปีครั้ง เพื่อทบทวนและเพิ่มเติมความรู้ทางด้านธุรการ
31. ควรมีการเสริมเรื่องระเบียบราชการเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของรัฐ และโดยเฉพาะในหัวข้อที่เกี่ยวกับพนักงานธุรการ ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติและคอยสนับสนุนงานของฝ่ายต่าง ๆ
32. การจัดอบรมหลักสูตรที่เป็นการพัฒนาบุคลากรด้านธุรการ ทั้งที่อยู่เดิมและเข้าใหม่ โดยเฉพาะบุคลากรที่เข้าใหม่ ทำให้ทราบระเบียบสารบรรณดีมากขึ้น อีกทั้งเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในมหาวิทยาลัย

33. พนักงานธุรการในแต่ละหน่วยงานจะมีการะงานแตกต่างกัน ในการจัดหลักสูตร
ลักษณะนี้ จึงน่าจะมีหัวข้อหรือรายละเอียดที่เจาะลึกหรือเป็นประโยชน์ต่องานธุรการที่รับผิดชอบ
งานมากน้อยต่างกันหลักเรื่องการมองสภาพปัญหาหรือการทำงานของหน่วยงานใดเป็นหลัก

34. นัดให้ผู้ที่เคยอบรมไปแล้วได้กลับมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์การปฏิบัติงาน
ธุรการ

35. ควรเน้นการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาช่วยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ
ยิ่งขึ้น

36. เป็นหลักสูตรที่ดี เพราะงานธุรการเป็นพื้นฐานของการทำงานทุกคนต้องเรียนรู้
โดยเฉพาะการเขียนหนังสือราชการ เพราะต้องใช้ในการทำงานของทุกคน

37. เป็นหลักสูตรที่ดี สามารถไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ถึงแม้จะทำงานไม่
ตรงกับงานธุรการ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สถานภาพส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 91.16 เพศชาย ร้อยละ 8.84 อายุระหว่าง 31-45 ปี เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 47.22 รองลงมาอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.25 ปริญญาตรีศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 55.44 รองลงมาวุฒิปวส.หรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 35.25 ปี หน่วยงานที่สังกัดส่วนใหญ่สังกัดคณะต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 64.65 รองลงมาสังกัดศูนย์/สำนัก คิดเป็นร้อยละ 24.14 อายุราชการส่วนใหญ่มากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.64 รองลงมาระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.07

2. การนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ ร้อยละ 92.47 มีโอกาสนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน

ผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 65.85 และผู้ร่วมงานร้อยละ 42.86 เห็นว่าผู้ผ่านการฝึกอบรมนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรมในระดับค่อนข้างมาก

3. ผลการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรมหลังจากผ่านการฝึกอบรมปรากฏว่า

3.1 ผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ ร้อยละ 85.72 ตอบว่าผลการปฏิบัติงานดีขึ้นกว่าเดิม

3.2 ผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ร้อยละ 74.75 ตอบว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรมดีขึ้นกว่าเดิม

3.3 ผู้ร่วมงานของผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ร้อยละ 78.45 ตอบว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรมดีขึ้นกว่าเดิม

4. การยอมรับในผลการปฏิบัติงาน ผู้ผ่านการฝึกอบรมเห็นว่าผลการปฏิบัติงานของตนเองเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 99.12 เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ร้อยละ 99.12 และเป็นที่ยอมรับของผู้ได้บังคับบัญชา ร้อยละ 100

5. ความมีประโยชน์คุ้มค่าของหลักสูตรการฝึกอบรม ผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ ร้อยละ 94.52 เห็นว่าการฝึกอบรมครั้งนี้มีประโยชน์คุ้มค่า

เมื่อพิจารณาถึงประโยชน์ของแต่ละหัวข้อวิชาตามหลักสูตรการฝึกอบรม ปรากฏว่าทุกหัวข้อวิชา มีประโยชน์ต่อการนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานในระดับมาก

6. การปฏิบัติงานด้านธุรการ ผู้ผ่านการฝึกอบรมที่ยังคงปฏิบัติงานด้านธุรการร้อยละ 89.12 และไม่ปฏิบัติงานด้านธุรการ ร้อยละ 10.88

7. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานด้านธุรการ

ปรากฏว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ร้อยละ 72.46 เห็นว่าไม่มีปัญหา ร้อยละ 27.54 เห็นว่ามีปัญหา

กรณีมีปัญหาประมวลสรุปปัญหาได้ดังนี้

1. ปัญหาจากผู้ปฏิบัติงาน เช่น บุคลากรไม่เพียงพอ ขาดความรอบคอบในการปฏิบัติงาน บางคนขาดความรับผิดชอบ บางคนยังไม่มีความรู้ความเข้าใจและทักษะในงานที่รับผิดชอบ ไม่มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน

2. ปัญหาจากผู้บังคับบัญชา เช่น ไม่เข้าใจขั้นตอนเกี่ยวกับงานด้านธุรการ ไม่ให้ความสำคัญอิสระแก่ผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีความยุติธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น

3. ปัญหาเกี่ยวกับระบบการดำเนินงาน เช่น ระบบการเก็บรักษา การทำลายเอกสาร ระบบการรับ-ส่งหนังสือล่าช้า มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมาก มีเอกสารมากเกินไปจนจำเป็น เป็นต้น

4. ปัญหาเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ เช่น ไม่เพียงพอ ไม่มีห้องเก็บเอกสาร เป็นต้น
ส่วนผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ ร้อยละ 53.65 เห็นว่ามีปัญหา และร้อยละ 46.35 เห็นว่าไม่มีปัญหา

กรณีมีปัญหาอุปสรรคประมวลสรุปได้ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงาน เช่น ไม่มีความแม่นยำในระเบียบวิธีการขั้นตอนการทำงาน บางคนขาดความรับผิดชอบทำงานไม่เต็มที่ ขาดทักษะในการปฏิบัติงาน ไม่ให้ความร่วมมือในการบริการ บางคนไม่ทราบบทบาทหน้าที่ ขาดความรู้ความเข้าใจในงานอย่างแท้จริง เป็นต้น

2. ปัญหาเกี่ยวกับระบบงาน เช่น ระบบการจัดเก็บค้นหาและทำลายเอกสารไม่เหมาะสม ขั้นตอนและวิธีการทำงานไม่เหมาะสม ระบบการประสานงานไม่คล่องตัว เป็นต้น

3. ปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ อุปกรณ์ที่ใช้ล่าสมัยไม่เหมาะสม

4. ปัญหาจากผู้บังคับบัญชา เช่น ไม่ให้ความเอาใจใส่หรือเห็นความสำคัญของงานธุรการเท่าที่ควร เป็นต้น

8. ผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ร้อยละ 68.94 และผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ ร้อยละ 85.19 ต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดอบรมเพื่อทบทวนเพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับงานด้านธุรการ

ข้อเสนอแนะ

1. มหาวิทยาลัยควรจัดอบรมเพื่อทบทวนความรู้ด้านงานธุรการให้แก่ผู้ผ่านการฝึกอบรมเป็นระยะ ๆ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ เกิดทักษะและทัศนคติที่ดีต่องานด้านธุรการมากขึ้น ตลอดจนให้ทันกับวิทยาการและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องซึ่งเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

2. ควรจัดอบรมในลักษณะเจาะลึกเกี่ยวกับเนื้อหาวิชาที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านธุรการในบางเรื่อง เช่น ระบบการเก็บเอกสาร การทำลายเอกสาร เป็นต้น

3. นอกเหนือจากเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านธุรการโดยตรงแล้ว มหาวิทยาลัยควรจัดอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับเนื้อหาที่เสริมการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น เช่น การประกันคุณภาพ กระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- Boydell, T.H. A Guide to the Identification of Training Needs. London British Association for Commercial and Industrial Education, 1977
- Krejcie, R.V., and Morgan, D.W. “Determining Sample Size for Research Activities”, Educational and Psychological Measurement, 30:607-610, 1970.
- Nadler, Leonard (ed.). The Handbook of Human Resource Development. New York: Wiley, 1984
- Nadler, Leonard and Nadler, Zeace. Developing Human Resource. San Francisco: Jassay-Base Inc. Publishers, 1989.
- งานค้นคว้าและวิจัย, กองวิจัยและพัฒนา, ฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมกีฬา. การวิเคราะห์และติดตามผลโครงการอบรมผู้ตัดสินและผู้ชี้ขาดกีฬาของฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมกีฬา กอท. กรุงเทพฯ : การกีฬาแห่งประเทศไทย, 2536
- ธงชัย สันติวงษ์. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2535
- นิรมล ไกรคุณาลัย. “การติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา (ป.กศ.) ตั้งแต่ปีการศึกษา 2509-2511 ในโรงเรียนประถมศึกษาภาคการศึกษา 7. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยวิชาการศึกษาระสานมิตร , 2511
- โนรี ใจใสและคณะ. รายงานการวิจัยเรื่องการติดตามผลและประเมินผลโครงการส่งเสริมการศึกษาทั่วไปแก่นักศึกษาชาวไทยที่นับถือศาสนาอิสลามในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ปีการศึกษา 2529. ปัตตานี : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ , 2530
- ปาน สวัสดิ์สาส์. คู่มือการประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2531
- ฝ่ายฝึกอบรม, ศูนย์คอมพิวเตอร์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. การวิจัยประเมินผลการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระหว่างปีงบประมาณ 2538-2540. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ , 2541
- เพิ่ม กอมณี . รายงานผลการวิจัยการศึกษาผลกระทบโครงการฝึกอบรมการดำเนินการทางวินัย สำนักงาน ก.พ. รุ่นที่ 1-9 และการศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินการทางวินัยและสัมมนาความคิดบางประการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ. 2527
- ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525, กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์ 2525.
- สุพรรณ เฟิงชัยและคณะ “การติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาระดับต้นตั้งแต่ปีการศึกษา 2509-2511 ในโรงเรียนประถมศึกษาภาคการศึกษา 9. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยวิชาการศึกษาระสานมิตร, 2514

แบบสอบถามผู้ผ่านการฝึกอบรม

หลักสูตรการจัดการงานธุรการอย่างมีประสิทธิภาพ

1. สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 1.1 เพศ ชาย หญิง
 - 1.2 วุฒิกการศึกษา ปวช./เทียบเท่า ปวส./เทียบเท่า ปริญญาตรีขึ้นไป
 - 1.3 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ
 - 0-5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี 16 ปีขึ้นไป
 - 1.4 หน่วยงานที่สังกัด คณะ ศูนย์/สถาบัน กอง
2. หลังจากที่ผ่านมาฝึกอบรมหลักสูตรการจัดการงานธุรการอย่างมีประสิทธิภาพและกลับมาปฏิบัติราชการแล้ว ท่านมีโอกาสนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่
 - มีโอกาส ไม่มีโอกาส
3. หากมีโอกาสนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ท่านคิดว่าผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างไร
 - ดีขึ้นกว่าเดิม
 - เหมือนเดิม
 - ไม่สามารถประเมินได้
 - อื่น ๆ
4. หลังจากผ่านการฝึกอบรมแล้ว ท่านคิดว่าผลการปฏิบัติงานของท่านที่เกี่ยวข้องกับงานด้านธุรการเป็นที่ยอมรับหรือไม่

ผู้เกี่ยวข้อง	ยอมรับ	ไม่ยอมรับ
4.1 ผู้บังคับบัญชา		
4.2 ผู้ร่วมงาน		
4.3 ผู้ใต้บังคับบัญชา		
5. ท่านคิดว่ามีประโยชน์คุ้มค่าหรือไม่ที่ท่านเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการจัดการงานธุรการอย่างมีประสิทธิภาพ
 - มีประโยชน์คุ้มค่า ไม่มีประโยชน์คุ้มค่า

6. ท่านคิดว่าแต่ละหัวข้อวิชาในการฝึกอบรมการจัดการงานธุรการอย่างมีประสิทธิภาพมีประโยชน์คุ้มค่ามากน้อยเพียงใด

หัวข้อวิชาการ	ระดับความมีประโยชน์				เหตุผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ค่อนข้างน้อย	
6.1 โครงสร้างของงานและบทบาทของพนักงานธุรการ					
6.2 บุคลิกภาพ					
6.3 การทำงานเป็นทีม					
6.4 การเขียนหนังสือราชการ					
6.5 การใช้ภาษาในหนังสือราชการ					
6.6 การวิเคราะห์เอกสาร					

- 6.7 นอกเหนือจากหัวข้อวิชาต่าง ๆ ทั้ง 6 หัวข้อข้างต้นแล้ว ท่านคิดว่าจะมีหัวข้อวิชาอื่นใดที่ควรเพิ่มเติมซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่าน (โปรดระบุ) _____

7. ในปัจจุบันหน่วยงานของท่านมีปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านธุรการหรือไม่

มี

ไม่มี

ถ้ามีโปรดระบุปัญหา อุปสรรคและสาเหตุ _____

8. ปัจจุบันท่านยังปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านธุรการหรือไม่

ยังปฏิบัติ

ไม่ได้ปฏิบัติ

8.1 กรณีไม่ได้ปฏิบัติงานกรุณาระบุเหตุผล _____

8.2 ถ้ายังปฏิบัติโปรคระบุลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติและไม่ได้ปฏิบัติตามรายการต่อไปนี้โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามที่เป็นจริง

ลักษณะงาน (งาน/กิจกรรม)	ความถี่ในการปฏิบัติ		
	เป็นประจำ	บางครั้ง	ไม่ได้ปฏิบัติ
8.2.1 งานด้านสารบรรณ			
8.2.2 งานด้านการประชุม			
8.2.3 งานด้านจัดซื้อ คุมทะเบียนและเบิกจ่ายพัสดุ			
8.2.4 รวบรวมสถิติข้อมูลและจัดทำรายงาน			
8.2.5 งานด้านอาคารสถานที่			
8.2.6 ดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ในสำนักงาน			
8.2.7 งานด้านการติดต่อประสานงาน			

9. ท่านต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดอบรมสัมมนาเพื่อทบทวนเพิ่มเติมความรู้ด้านงานธุรการหรือไม่



ต้องการ



ไม่ต้องการ

หากต้องการกรุณาระบุหัวข้อวิชาที่ต้องการ _____

10. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ _____

แบบสอบถามผู้บังคับบัญชา
ผู้ผ่านการอบรมหลักสูตร การจัดการธุรการอย่างมีประสิทธิภาพ

1. ข้อมูลส่วนตัว

1.1 ชื่อ - สกุล _____

1.2 ตำแหน่ง _____

สังกัด กอง/คณะ _____

1.3 ท่านเป็นผู้บังคับบัญชาของ

นาย/นาง/นางสาว _____

นาย/นาง/นางสาว _____

นาย/นาง/นางสาว _____

2. หลังจากผ่านการอบรมหลักสูตรการจัดการธุรการอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีผลการปฏิบัติงานอย่างไร

2.1 ดีขึ้นกว่าเดิม

2.2 เหมือนเดิมไม่เปลี่ยนแปลง

2.3 ไม่สามารถประเมินได้ เพราะ _____

2.4 อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

3. ผู้ได้บังคับบัญชาได้นำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานด้านธุรการมากน้อยเพียงใด

มาก ค่อนข้างมาก น้อย ค่อนข้างน้อย ไม่มีเลย

ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานด้านธุรการใน
 ด้านใดบ้าง

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

4. ท่านต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดให้มีการอบรมเพื่อทบทวน/เพิ่มเติมความรู้ทางด้านงานธุรการแก่ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านอีกหรือไม่

ต้องการ

ไม่ต้องการ

กรณีต้องการให้มีการทบทวน/เพิ่มเติมกรณีระบุเรื่องหรือกิจกรรมหรือหัวข้อวิชาที่ต้องการ

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นอื่น ๆ ต่อการจัดหลักสูตรการจัดงานธุรการอย่างมีประสิทธิภาพ

**แบบสอบถามผู้ร่วมงานของผู้ผ่านการอบรม
หลักสูตรการจัดการงานธุรการอย่างมีประสิทธิภาพ**

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้กรอกแบบสอบถาม

1.1 ชื่อ _____ สกุล _____

1.2 ตำแหน่ง _____

1.3 หน่วยงานที่สังกัด _____

1.4 ท่านเป็นผู้ร่วมงานของ นาย/นาง/นางสาว _____

2. ท่านคิดว่าหลังจากผ่านการอบรมหลักสูตรการจัดการงานธุรการอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ผู้ร่วมงานของท่านปฏิบัติงานด้านธุรการเป็นอย่างไร

2.1 ดีขึ้นกว่าเดิม

2.2 เหมือนเดิมไม่เปลี่ยนแปลง

2.3 ไม่สามารถประเมินได้เพราะ _____

2.4 อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

3. ผู้ร่วมงานของท่านได้นำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมหลักสูตรการจัดการงานธุรการอย่างมีประสิทธิภาพมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงไร

มาก ค่อนข้างมาก น้อย ค่อนข้างน้อย ไม่มีเลย

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ _____
