

การพัฒนาการบริหารงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียนของโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา
Development of administrative administration for the student affairs
department of Assumption College Nakhon Ratchasima

วิไลพร ทวยจัด : กิจการนักเรียน : บุคลากรทางการศึกษา
โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา

บทคัดย่อ

การวิจัยการพัฒนาการบริหารงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียนของโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการพัฒนาการบริหารงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียน 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของการปฏิบัติหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียน ผู้วิจัยได้สรุปผลงานวิจัยตามดังนี้ สรุปผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียนเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 78.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับตามค่าร้อยละมากที่สุดถึงน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านระบบเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 79.7 ด้านการบริหารงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 79.2 และ ด้านการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 76.2 ดังนั้น ผลการวิเคราะห์ในส่วนของผู้การศึกษาศรีวิชัย ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียนของโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา มีต่อคุณภาพและการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมประโยชน์ในการใช้และปฏิบัติงานตามภารกิจที่มีหลากหลาย และตอบสนองความต้องการของแต่ละฝ่าย

คำสำคัญ : การพัฒนาการบริหารงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียน

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาวิจัย

งานธุรการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือเอกสารเพื่อใช้เป็นหลักฐานทางราชการ ซึ่งมีกระบวนการเริ่มตั้งแต่มีการจัดทำหนังสือราชการ มีการส่งหนังสือราชการออกจากหน่วยงานและรับหนังสือราชการเข้ามาในหน่วยงาน มีการจัดเก็บหนังสือราชการ ตลอดจนการรักษาและยืมหนังสือราชการไปใช้งาน และสิ้นสุดด้วยการทำลายหนังสือราชการเมื่อกำหนดเวลา โดยยึดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อเป็นระบบ ที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงเวลา และมีประสิทธิภาพเพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และ ค่าใช้จ่าย(อุดม พันโนลิต, 2547, หน้า 15) นอกจากนี้งานธุรการยังเป็นการควบคุมตรวจสอบอำนาจความสะดวกในการติดต่อประสานงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกฝ่ายดำเนินไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ดีที่สุดสอดคล้องกับประดิษฐ์ ฮวบเจริญ (2542, หน้า 330) ที่กล่าวว่า งานธุรการ เป็นงาน

หนึ่งในหน่วยงานที่จะช่วยให้กิจกรรมของหน่วยงานนั้น ๆ ดำเนินไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องเกิดประโยชน์แก่หน่วยงานนั้นๆ งานธุรการเป็นงานบริการที่จะช่วยให้บุคลากรหรือผู้มาติดต่อรับบริการได้รับความสะดวก ช่วยให้งานดำเนินไปด้วยดี และมีความสำคัญต่อหน่วยงาน งานธุรการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกของผู้บริหาร เพราะทำหน้าที่เสนอเพื่อสั่งการ ดังนั้น งานธุรการที่จะสามารถช่วยให้งานหลักอื่นๆ ดำเนินไปด้วยดีนั้น จึงต้องมีการบริหารงานอย่างมีระบบและงานอื่นๆจะดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ซึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากธุรการ งานธุรการที่ดีจะสามารถส่งเสริมสนับสนุน ให้งานอื่นๆ ดำเนินไปได้ด้วยดี ต้องอาศัยบุคคลที่ปฏิบัติงานซึ่งจะต้องมีความรู้ ความสามารถ ที่จะนำพาให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้ การบริหารงานธุรการยังต้องใช้เทคนิคต่างๆ มาช่วยให้สามารถบริหารงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียนของโรงเรียนอัสสัมชัญ นครราชสีมา ที่ผ่านมานั้นยังไม่สามารถบริการครู บุคลากร และนักเรียน และบุคคลทั่วไป ได้อย่างทั่วถึง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัญหาสาเหตุ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียน เพื่อนำมาวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการงานธุรการต่อไป

2. การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของการบริหารงานธุรการ

งานธุรการเป็นงานประจำที่ทุกหน่วยงานจะต้องมีเพื่อเป็นการให้บริการและสนับสนุนให้ฝ่ายต่างๆ ดำเนินงานไปได้ด้วยดีและเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานนั้น จึงมีผู้ให้ความหมายของงานธุรการ ดังนี้

พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติความหมายของงานธุรการ “ธุรการ การจัดการงานโดยส่วนรวมของแต่ละหน่วย ซึ่งมีในสำนักงาน” ดังนั้น งานธุรการจึงหมายถึง “งาน ร่างพิมพ์ โต้ตอบ ติดต่อบริการงาน ไม่ว่าจะผ่านทางหนังสือ การพูด และการสื่อสารทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรืองานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร ซึ่งมีในสำนักงาน”

หวน พิณรุฬห์ (2528 : 59) ให้ความหมายของการบริหารงานธุรการว่า เป็นการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการบริการหน่วยงานต่างๆ ในโรงเรียนทั้งด้านงานสารบรรณงานการเงิน การพัสดุงานอาคารสถานที่ งานบุคคล และงานบริหารทั่วไป เพื่อให้ดำเนินงานทุกอย่างในโรงเรียนบรรลุตามจุดหมายที่วางไว้

วัฒนาพร ระงับทุกข์ (2545 : 307) ให้ความหมายของการบริหารงานธุรการว่า การบริหารงานธุรการหมายถึงงานที่เกี่ยวกับ เอกสารหลักฐานเกี่ยวกับราชการ รวมทั้งการควบคุมตรวจสอบอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกฝ่ายดำเนินไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ให้ดีที่สุด

เรณู ครุฑไทย (2550 : 3) ให้ความหมายของการบริหารงานธุรการไว้ว่า งานธุรการเป็นงานที่มีขอบข่ายและหน้าที่ความรับผิดชอบที่กว้างมากและมีลักษณะงานที่จะต้องประสานงานกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการทำงานด้านสารบรรณการจัดเก็บและค้นหาเอกสาร การจัดเตรียมการประชุม การติดต่อประสานงานการให้บริการ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

สุภรณ์ ประดับแก้ว (2546 : 71) ได้ให้ความหมายของการบริหารงานธุรการในโรงเรียน งานธุรการโรงเรียนมีเนื้อหาและความสำคัญเกี่ยวข้องกับผู้บริหารเป็นอันมากในด้านเนื้อหางานกล่าวได้ว่า มีเนื้อหาหลายอย่างที่ผู้บริหารในโรงเรียนต้องปฏิบัติประจำโดยตลอด ส่วนในด้านความสำคัญนั้น นับว่ามีความสำคัญกับ

ผู้บริหารโรงเรียน เพราะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในด้านการบริหารงานเป็นการสร้างความ เชื่อถือ ใ้วางใจ นิยมชมชอบให้เกิดมีขึ้นแก่ ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งยังสร้างชื่อเสียงให้แก่โรงเรียนและ ผู้บริหารโรงเรียน

ความหมายของประสิทธิภาพ

ปัจจุบันหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะองค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชนต่างตระหนักถึงการปรับเปลี่ยน กระบวนการหรือวิธีการทำงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness) สูงสุด โดยมีผู้ที่ให้ความหมายคำว่า “ประสิทธิภาพ” ไว้ดังนี้

อนันท์งามสะอาด (2551: 1) อธิบายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงกระบวนการดำเนินงาน ที่มีลักษณะดังนี้

1. ประหยัด (Economy) ได้แก่ ประหยัดต้นทุน(Cost) ประหยัดทรัพยากร(Resources) และ ประหยัดเวลา (Time)

2. เสร็จทันตามกำหนดเวลา (Speed)

3. คุณภาพ (Quality) โดยพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า(Input) หรือวัตถุดิบ มีการคัดสรรอย่างดีมีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิต (Process) ที่ดีและมีผลผลิต (Output) ที่ดีดั่งนั้น การมี ประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่าประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพของงานซึ่งเป็นกระบวนการ ดำเนินงานทั้งหมดนอกจากนี้ยังหน่วยงานได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพใน

ส่วนราชการ กระทรวงศึกษาธิการ (2542)ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานหรือบริการที่ถูกต้อง รวดเร็วใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม คุ่มค่า และใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในขณะที่ต้องการผลงานมากที่สุด(efficiency is to do thing)

พิทยา บวรวัฒนา (2552 : 181) ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงอัตราส่วนที่สะท้อนให้เป็นการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยต่อค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปสำหรับการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยนั้นๆ

ประเวศน์ มหารัตน์กุล (2542 : 113-114) ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึง การใช้คนน้อย กว่างาน แต่สามารถทำงานได้สำเร็จไม่ว่าจะเป็นการบรรลุความสำเร็จในรูปแบบภารกิจ นโยบาย เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ก็แล้วแต่ ผลงานที่สำเร็จได้ใช้คนและทุนพอดีกับงานและยังผลงานที่สำเร็จได้ใช้คนและทุนต่ำ มากเท่าใด ยิ่งถือว่าเกิดประสิทธิภาพมากเท่านั้น

นันทนา ธรรมบุศย์ (2540 : 25) ได้กล่าวไว้ว่า คำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง วิธีการทำงานโดย สิ้นเปลืองเวลา และสูญเสียพลังงานในการทำงานน้อยที่สุดให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายของประสิทธิภาพได้ว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานด้วยความรู้ความสามารถ และความอุตสาหะ ที่ตนได้รับผิดชอบได้ ทันตามกำหนด และให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยคำนึงถึงความประหยัดทรัพยากร เช่น ประหยัดเวลา งบประมาณ แรงงาน วัสดุสิ่งของและอื่น ๆ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการ ดำเนินการมากที่สุด

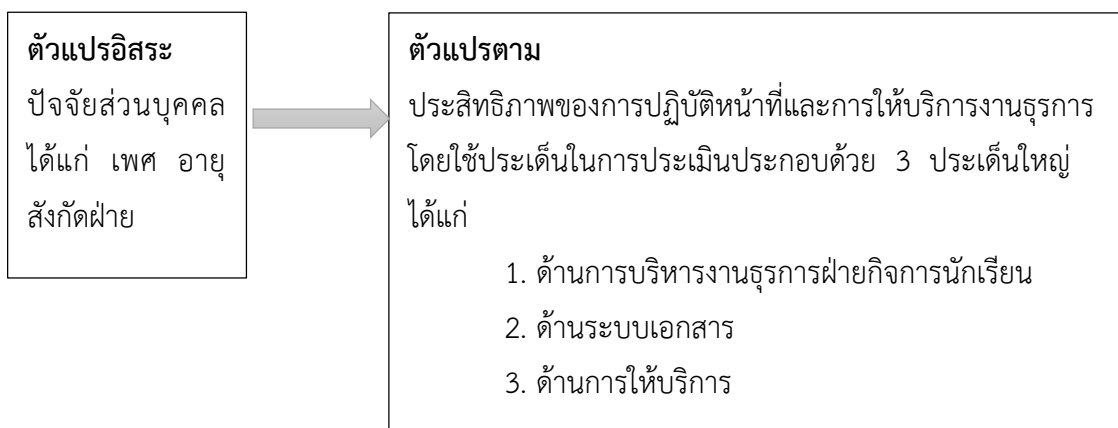
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มานิตย์ สารค า (2561: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาได้ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานธุรการ กองบริการ การศึกษาต่อหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า หัวหน้าธุรการและเจ้าหน้าที่ ธุรการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานธุรการ กองบริการ การศึกษาต่อ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ ระดับมาก ได้แก่ ด้าน บุคลากรเจ้าหน้าที่ ด้านประสิทธิภาพการรับส่งเอกสารธุรการ และด้านการให้บริการ

รัตนา เนื่องแก้ว (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการงานธุรการสถาน วิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า 1. การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาด้านทรัพยากร มี บุคลากรไม่เพียงพอ และบุคลากรมีความรับผิดชอบไม่สมบูรณ์ มีอุปกรณ์ เพียงพอแต่นำมาใช้ประโยชน์ไม่ คุ่มค่า มีสถานที่จัดเก็บเป็นสัดส่วน ด้านกระบวนการมีภาระงานด้าน เอกสารเข้าชั้น ชั้นตอนการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ด้านการให้บริการบุคลากรมีภาระงานปฏิบัติหลาย ด้านทำให้ขาดการติดตามงาน 2. ผู้ใช้บริการมี ความพึงพอใจในด้านทรัพยากรอยู่ในระดับปานกลาง ด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และ ด้านการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2554 : 51) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อ คุณภาพการบริการ ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554 ผลการวิจัยพบว่า ด้านที่ 1 ทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ วารสารและ หนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ สื่อโสตทัศนและสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมกับ ความต้องการ หนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการครอบคลุมกับความต้องการ ด้านที่ 2 กระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ สิทธิในการเข้าใช้บริการ มีแบบฟอร์มการขอใช้ บริการต่าง ๆ ที่พร้อมให้บริการ มีการจัดบริการอย่าง หลากหลาย ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การตรวจผู้ใช้บริการ บริเวณประตูเข้า-ออก ให้บริการด้วย ความรวดเร็ว ฉับไว และให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้บริการ ด้าน ที่ 4 สถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีแผ่นป้ายบอก หมวดหมู่ที่ขึ้นหนังสือสะดวกต่อการค้นหา มีที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมให้บริการ และมี แผ่นป้าย บอกประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจน เป็นระเบียบ และด้านที่ 5 การประชาสัมพันธ์ผู้ใช้บริการมีความพึง พอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เอกสารแนะนำการให้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน มีช่องทางในการ เสนอแนะ ข้อคิดเห็นหลากหลาย เว็บไซต์สำนักวิทยบริการมีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน

3 กรอบแนวคิดการวิจัย



วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาการบริหารงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียน
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียน

วิธีวิจัย

1. ประชากร/ตัวอย่าง

ครูและนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1- ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2566 จำนวน 50 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย/แผนการจัดการเรียนรู้

แบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการให้บริการงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียน ได้แก่ เพศ

อายุระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนครั้งในการรับบริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

2. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของ ข้อมูล แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์ จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าสถิติตามลักษณะที่ต้องการศึกษา

1. นำผลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งในการรับบริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2. นำผลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียน โดยจำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการบริหารงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียน
2. ด้านระบบเอกสาร
3. ด้านการให้บริการ

3. โดยนำแต่ละด้านมาหาค่าเฉลี่ยและร้อยละ จัดลำดับระดับความพึงพอใจ และนำเสนอรูปแบบตารางประกอบความเรียง นำผลที่ได้จากตอนที่ 3 วิเคราะห์และเสนอความเรียง

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาการบริหารงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียนของโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา สามารถวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ และอายุ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	18	36.00
หญิง	32	64.00
2. อายุการทำงาน		
1 - 5 ปี	6	12.00
6 - 10 ปี	8	16.00
11 - 15 ปี	20	40.00
16 - 20 ปี	12	24.00
21 - 25 ปี	4	8.00
26 - 30 ปี	-	0.00

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 50 คน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียนโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64 และอายุการทำงานในโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ส่วนใหญ่อายุ 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00

ตอนที่ 2 ระดับการสำรวจความพึงพอใจของการพัฒนาการบริหารงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียน

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจการพัฒนาการบริหารงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียน

ข้อที่	ด้านกระบวนการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ
		5	4	3	2	1	
	ด้านการบริหารงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียน						
1	กำหนดแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน	18	22	10	-	-	83.20
2	จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ และพัฒนางานกิจการนักเรียน	7	20	22	1	-	73.20
3	จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอในการบริหารงาน	20	20	8	2	-	83.20
4	จัดสำนักงาน 5 ส สม่าเสมอ	10	23	17	-	-	77.20
	ด้านระบบเอกสาร						79.2
5	มีระบบการจัดการเอกสาร เพื่อพัฒนาระบบงาน	28	8	14	-	-	85.60
6	จัดการรับ – ส่งหนังสือให้เป็นปัจจุบัน	10	23	17	-	-	77.20
7	จัดคัดแยกหนังสือ เอกสารให้เป็นหมวดหมู่	8	23	18	1	-	75.20
8	ตรวจสอบความถูกต้องและรูปแบบได้ถูกต้อง	15	22	13	-	-	80.8
	ด้านการให้บริการ						79.7
9	ลดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละประเภทที่ได้มีการกำหนดขั้นตอนไว้	6	14	22	8	-	67.20
10	จัดให้มีการตรวจสอบความถูกต้องของงานก่อนส่ง	8	13	22	7	-	68.80
11	ควรมีการจัดระบบการให้บริการที่ทันสมัย	20	20	8	2		83.2
12	มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	28	8	14	-	-	85.60
	รวม	176	216	185	21	-	76.2
	ร้อยละเฉลี่ย						78.37

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียนเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 78.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับตามค่าร้อยละมากที่สุดถึงน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านระบบเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 79.7 ด้านการบริหารงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 79.2 และ ด้านการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 76.2

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียน

จากการวิเคราะห์ข้อเสนอจากผู้ให้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้ พบว่า การให้บริการ เจ้าหน้าที่มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และสามารถให้บริการอย่างเต็มที่ และแบบฟอร์มต่างๆ สำหรับการให้บริการแก่นักเรียนไม่ชัดเจน

อภิปรายผล

การวิจัยการพัฒนากิจการงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียนของโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการพัฒนากิจการงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียน 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของการปฏิบัติหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียน ผู้วิจัยได้สรุปผลงานวิจัยตามดังนี้ สรุปผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียนเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 78.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับตามค่าร้อยละมากที่สุดถึงน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านระบบเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 79.7 ด้านการบริหารงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 79.2 และ ด้านการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 76.2 ดังนั้น ผลการวิเคราะห์ในส่วนของการศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการฝ่ายกิจการนักเรียนของโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา มีต่อคุณภาพและการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมประโยชน์ในการใช้และปฏิบัติงานตามภารกิจที่มีหลากหลาย และตอบสนองความต้องการของแต่ละฝ่าย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ ฝ่ายกิจการนักเรียนของโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา
2. ควรปรับเปลี่ยนวิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม เป็นการสอบถามแบบเชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่ถูกต้อง
3. ควรมีการศึกษาผลกระทบด้านอื่นๆ ที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน

รายการอ้างอิง :

สิปโทหญิงอนุสรณ์ มีเรื่อง.(2560).อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อการใช้งานความพึงพอใจและ
ประโยชน์สุขของผู้ใช้งานระบบบริหารจัดการลานตู้ ของการทำเรือกรุงเทพ.วิทยานิพนธ์,
หลักสูตรปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน),มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.ปีการศึกษา 2560

อิศรทรัพย์ รัตน์อมรชัย.(2555).กลยุทธ์การจัดการคุณภาพบริการหลังการขาย เพื่อความอยู่รอด
ของธุรกิจระบบกระจายเสียงชนิดไร้สาย กรณีศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต
ปริมณฑลผลการศึกษา.ดุษฎีนิพนธ์,หลักสูตรการจัดการดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการการสื่อสาร
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.พ.ศ. 2555

เบญจภา แจ้งเวชฉาย.(2561).คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS
ในกรุงเทพมหานคร.ค้นคว้าอิสระ,หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
ปีการศึกษา 2559

Plagiarism Checking Report

Print Report

Created on 2024-03-16 23:08:03 at 23:08 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
3638475	Mar 16, 2024 at 23:06 PM	2554012@acn.ac.th	โรงเรียนอัสสัมชัญ นครราชสีมา	บทความวิจัยมีสวไล พร.docx	Completed	12.83 %

Match Overview

Show 10 entries

Search:

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	แนวทางการพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด	เฉลิมวุฒิ พลศักดิ์.	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	2.56 %
2	A Study on the State and the Problems of the Performance of the Administrative Work of Research Planning and Development of International College	พรหมณโชติ, พรนภัสส์	Mahidol R2R e-Journal	2.08 %
3	The development of administrative management system in the department of clinical sciences, faculty of medicine, Thammasat University	Nueangkaeo, Rattana	ธรรมศาสตร์เวชสาร	2.00 %
4	ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน กลุ่มคุณภาพการศึกษานครหงส์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 1	ราชมี, ธวัช	วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	1.97 %
5	การศึกษาค้นคว้าและแนวทางการแก้ไขปัญหาการบริหารงานธุรการของสถานศึกษาอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 และเขต 2, PRESENTATION ON GUIDELINES OF KNOWLEDGE MANGMENT FOR CURRICULUM DEVELOPMENT OF SCHOOLS UNDER THE PHRANAKHON SI AYUTTHAYA PRIMARY EDUCATION SERVICE ARE	อารยา ทะอินทร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	1.44 %
6	LOGISTICS SERVICE QUALITY AFFECTING CUSTOMERS' SATISFACTION BY TOYOTA SERVICE CENTER IN SAMUTPRAKAN PROVINCE	ชม โศภกรวด, ธนากร	วารสารวิชาการเซาธ์อีสท์บางกอก (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)	1.44 %
7	THE RELATIVE FACTORS AFFECTING THE EFFECTIVENESS OF STUDENT AFFAIRS OPERATIONS THE SECONDARY EDUCATIONAL SERVICE AREA OFFICE 3 IN PHRA NAKHON SI AYUTTHAYA	Joongjai, Anuphong	วารสารมหาจุฬานาครพรรณ์	1.33 %

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
-----	-------	-----------	--------	------------------

Showing 1 to 7 of 7 entries

First Previous 1 Next Last