

บทที่ 5

สรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัยได้ทำการสรุปและอภิปรายผลการวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนา มาตรฐานการปฏิบัติงานตามหลัก PM 5 และระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัดหน่วยงานคณะ โดยกำหนดกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานสายสนับสนุน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่ว สังกัดคณะ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี และกำหนด กลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย พนักงานสายสนับสนุน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่ว ที่ปฏิบัติงานสารบรรณ สังกัดคณะ คณะละ 1 คน ดังนี้

1. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
2. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร
4. คณะครุศาสตร์
5. คณะวิทยาการจัดการ
6. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
7. คณะนิติศาสตร์
8. คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์
9. คณะนิเทศศาสตร์
10. คณะอัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์
11. คณะพยาบาลศาสตร์

สรุปผล

จากการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลัก PM 5 กล่าวได้ว่า หลัก PM5 เป็นการระดมทรัพยากรในการดำเนินงาน ได้แก่ บุคลากร วัสดุ แรงงาน และเครื่องจักร เพื่อให้การทำงานเกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ตอบสนองความต้องการวัตถุประสงค์หลักขององค์กร

การจัดการกระบวนการ (Process Management) คือ การออกแบบกระบวนการขั้นตอน ดังนี้ กำหนดกระบวนการ จัดทำแนวปฏิบัติของกระบวนการ นำปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาพัฒนา หรือปรับปรุงให้กระบวนการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด กำหนดระบบรองรับความผิดพลาดของ กระบวนการ สุดท้ายคือ การนำความผิดพลาดของกระบวนการที่เกิดขึ้นมาพัฒนาปรับปรุงให้ กระบวนการทำงานดีขึ้น

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual) คือ คู่มือบอกการปฏิบัติ ให้ทราบถึงการทำงานที่มี จุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด สามารถระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดต่าง ๆ ของกระบวนการ ส่วนมากคู่มือ จะจัดทำขึ้นกรณีงานที่มีความซับซ้อนสูง มีกระบวนการหลายขั้นตอน และเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับ หลายคน สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้ใช้ อ้างอิง ไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ลักษณะที่ดีของคู่มือการปฏิบัติงาน

1. กระชับ ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย
2. เป็นประโยชน์สำหรับการทำงานและฝึกอบรม
3. เหมาะสมกับองค์กรและผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม
4. มีความน่าสนใจ น่าติดตาม
5. ความเป็นปัจจุบัน (Update) ไม่ล้าสมัย
6. แสดงหน่วยงานที่จัดทำ วันที่บังคับใช้
7. มีตัวอย่างประกอบ

จากการศึกษาระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป(งานสารบรรณ) สังกัดหน่วยงานคณะมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

จากการสอบถามไปยังผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการ ประจำคณะฯ จำนวน 11 คณะฯ ละ 1 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 11 คน ครบ โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 90.90 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 09.09 ซึ่งเป็นผู้ที่มีอายุในช่วง Gen Y อายุ 23 - 40 ปีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 72.27 รองลงมา คือ ช่วงอายุ Gen X อายุ 41 - 55 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 ส่วนใหญ่ มีสถานะตำแหน่งพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 63.63 รองลงมาคือ ตำแหน่ง ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 และตำแหน่งพนักงานราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 ประสบการณ์การทำงาน 2 ปี ขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 72.72 รองลงมาคือ มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1 ปี ถึง 2 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27

ตอนที่ 2 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (พนักงานสารบรรณ)

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (พนักงานสารบรรณ) ตามที่ผู้วิจัยได้กำหนดหมายเลขประจำคณะเพื่อใช้เป็นหมายถึงอ้างอิงบริเวณหัวตาราง ดังนี้

ชื่อคณะ	หมายเลข
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	2
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3
คณะครุศาสตร์	4
คณะวิทยาการจัดการ	5
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	6
คณะนิติศาสตร์	7
คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์	8
คณะนิเทศศาสตร์	9
คณะอักษรศาสตร์และประยุกต์ศิลป์	10
คณะพยาบาลศาสตร์	11

โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ที่สังกัด
หน่วยงานคณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำนวน 11 คน แบ่งออกเป็น 3 ทักษะในการวิจัย

- ได้แก่
1. ทักษะด้านการจัดเรียงวิธีการปฏิบัติงาน
 2. ทักษะด้านการบริหารจัดการเวลา
 3. ทักษะด้านผู้เชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน

ซึ่งสามารถอธิบายตามทักษะของแต่ละด้านดังนี้

1. ทักษะด้านการจัดเรียงวิธีการปฏิบัติงาน

1. ด้านการรับเอกสารภายใน และภายนอก (ด้วยระบบเอกสาร)

ผลการศึกษา พบว่า การเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ก่อน ไป หลัง เหมือนกัน จำนวน 6 คณะ
ได้แก่ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
คณะนิติศาสตร์ และคณะนิเทศศาสตร์ โดยมีวิธีการเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ลำดับที่ 1 รับเอกสารจากต้นเรื่อง
- ลำดับที่ 2 ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร
- ลำดับที่ 3 ตรวจสอบความเร่งด่วนของเอกสาร
- ลำดับที่ 4 ประทับตรายางลงรับเอกสาร
- ลำดับที่ 5 ลงทะเบียนในเล่มหนังสือรับ
- ลำดับที่ 6 เสนอเอกสารต่อหัวหน้าส่วนงาน
- ลำดับที่ 7 จัดทำสำเนาเอกสารเพื่อแจกให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ลำดับที่ 8 มอบเอกสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตามที่หัวหน้าส่วนงานแจ้ง
- ลำดับที่ 9 ติดตามเอกสาร

รองลงมา คือ คณะอัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์ และคณะพยาบาลศาสตร์ โดยมีวิธีการ
เรียงลำดับการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ลำดับที่ 1 ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร
- ลำดับที่ 2 ตรวจสอบความเร่งด่วนของเอกสาร
- ลำดับที่ 3 รับเอกสารจากต้นเรื่อง
- ลำดับที่ 4 ประทับตรายางลงรับเอกสาร
- ลำดับที่ 5 ลงทะเบียนในเล่มหนังสือรับ
- ลำดับที่ 6 เสนอเอกสารต่อหัวหน้าส่วนงาน
- ลำดับที่ 7 ติดตามเอกสาร
- ลำดับที่ 8 จัดทำสำเนาเอกสารเพื่อแจกให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ลำดับที่ 9 มอบเอกสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตามที่หัวหน้าส่วนงานแจ้ง
- ลำดับที่ 10 จัดเก็บเอกสาร

มีวิธีการเรียงลำดับการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จำนวน 1 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ ดังนี้

- ลำดับที่ 1 ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร

ลำดับที่ 2 ตรวจสอบความเร่งด่วนของเอกสาร

ลำดับที่ 3 รับเอกสารจากต้นเรื่อง

ลำดับที่ 4 ประทับตราขอยางลงรับเอกสาร

ลำดับที่ 5 เสนอเอกสารต่อหัวหน้าส่วนงาน

ลำดับที่ 6 มอบเอกสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตามที่หัวหน้าส่วนงานแจ้ง

ลำดับที่ 7 ติดตามเอกสาร

ลำดับที่ 8 จัดเก็บเอกสาร

ซึ่งไม่มีการดำเนินงานปฏิบัติงานด้านการรับเอกสารภายใน และภายนอก (ด้วยระบบเอกสาร) จำนวน 2 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ ใช้เวลา 24 นาที รองลงมาคือ คณะเทคโนโลยีการเกษตร และคณะนิเทศศาสตร์ ใช้เวลา 34 นาที ตามลำดับ พบว่า ผู้รับผิดชอบงาน ทุกคณะ คือ อธิการประจำคณะ ซึ่งคณะเทคโนโลยีการเกษตร หัวหน้าสำนักงานมีส่วนร่วมในงานตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร, งานติดตามเอกสาร ส่วนคณะครุศาสตร์ และคณะวิทยาการจัดการ หัวหน้าสำนักงาน เป็นผู้ปฏิบัติงานเสนอเอกสารต่อหัวหน้าส่วนงาน(คนบตี)

2. ด้านการรับเอกสารภายใน และภายนอก (ด้วยระบบ E-doc)

ผลการศึกษา พบว่า การเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ก่อน ไป หลัง เหมือนกัน จำนวน 7 คณะ ได้แก่ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะนิติศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ และ คณะอัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์ โดยมีวิธีการเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ดังนี้

ลำดับที่ 1 เข้าสู่ระบบ E-doc ด้วยรหัสที่ได้รับ

ลำดับที่ 2 กดเลือก “คลิกที่นี่” เพื่อรับเอกสาร

ลำดับที่ 3 กดเลือก “ออก เลขจาก”

ลำดับที่ 4 กดเลือก “รับ เอกสาร”

ลำดับที่ 5 เปิดอ่านเอกสาร

ลำดับที่ 6 ส่งต่อเอกสารไปยัง หัวหน้าส่วนงาน

ลำดับที่ 7 ส่งต่อเอกสารไปยัง ผู้ที่เกี่ยวข้องตามที่ หัวหน้าส่วนงานแจ้ง

ลำดับที่ 8 ติดตามเอกสาร

มีวิธีการปฏิบัติงานเหมือนกัน รองลงมา คือ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยมีวิธีการเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ดังนี้

ลำดับที่ 1 เข้าสู่ระบบ E-doc ด้วยรหัสที่ได้รับ

ลำดับที่ 2 เปิดอ่านเอกสาร

ลำดับที่ 3 กดเลือก “คลิกที่นี่” เพื่อรับเอกสาร

ลำดับที่ 4 กดเลือก “ออก” เลขจาก”

ลำดับที่ 5 กดเลือก “รับ” เอกสาร”

ลำดับที่ 6 ส่งต่อเอกสารไปยัง หัวหน้าส่วนงาน

ลำดับที่ 7 ส่งต่อเอกสารไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องตามที่ หัวหน้าส่วนงานแจ้ง

ลำดับที่ 8 ติดตามเอกสาร

ขณะที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานด้านการรับเอกสารภายใน และภายนอก (ด้วยระบบ E-doc) น้อยที่สุด จำนวน 2 คณะ ใช้เวลา 16 นาที คือ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รองลงมา จำนวน 2 คณะ ใช้เวลา 17 นาที คือ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะนิติศาสตร์ ตามลำดับ พบว่าผู้รับผิดชอบงาน ทุกคณะ คือ อธิการประจำคณะ

3. ด้านการจัดพิมพ์หนังสือราชการ

ผลการศึกษา พบว่า การเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ก่อน ไป หลัง เหมือนกัน จำนวน 9 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะนิติศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ และ คณะอัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์โดยมีวิธีการเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ดังนี้

ลำดับที่ 1 ร่างเอกสาร

ลำดับที่ 2 พิมพ์เอกสาร

ลำดับที่ 3 ตรวจสอบเอกสาร

ลำดับที่ 4 เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาลงนามเอกสาร

ลำดับที่ 5 จัดทำสำเนาฉบับเอกสาร

ลำดับที่ 6 บันทึกข้อมูลเอกสารส่ง ในเล่มหนังสือส่ง

ลำดับที่ 7 ระบุเลขหนังสือส่ง ในตัวเอกสาร

ลำดับที่ 8 จัดเก็บเอกสาร

มีวิธีการปฏิบัติงานแตกต่างกันดังนี้ คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ วิธีการเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ดังนี้

ลำดับที่ 1 ร่างเอกสาร

ลำดับที่ 2 พิมพ์เอกสาร

ลำดับที่ 3 ตรวจสอบเอกสาร

ลำดับที่ 4 ระบุเลขหนังสือส่ง ในตัวเอกสาร

ลำดับที่ 5 เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาลงนามเอกสาร

ลำดับที่ 6 จัดเก็บเอกสาร

และ คณะพยาบาลศาสตร์ วิธีการเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ดังนี้

ลำดับที่ 1 ร่างเอกสาร

ลำดับที่ 2 พิมพ์เอกสาร

ลำดับที่ 3 ตรวจสอบเอกสาร

ลำดับที่ 4 จัดทำสำเนาฉบับเอกสาร

ลำดับที่ 5 ระบุเลขหนังสือส่ง ในตัวเอกสาร

ลำดับที่ 6 จัดเก็บเอกสาร

ลำดับที่ 7 เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาลงนามเอกสาร

ลำดับที่ 8 บันทึกข้อมูลเอกสารส่ง ในเล่มหนังสือส่ง
 คณะที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดพิมพ์หนังสือราชการ น้อยที่สุด จำนวน 2 คณะ ใช้เวลา 12 นาที คือ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ใช้เวลาในการปฏิบัติงาน น้อยรองลงมา จำนวน 1 คณะ ใช้เวลา 17 นาที คือ คณะพยาบาลศาสตร์ และใช้เวลาในการปฏิบัติงาน 20 นาที คือ คณะอัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์ ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดพิมพ์หนังสือราชการ ทุกคณะ คือ อธิการประจำคณะ โดยคณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะนิติศาสตร์ คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ หัวหน้าสำนักงาน มีส่วนร่วมในงานตรวจทานเอกสาร และ คณะเทคโนโลยีการเกษตร เจ้าของต้นเรื่อง มีส่วนร่วมในการร่างเอกสาร

4. ด้านการส่งเอกสารภายใน (ด้วยระบบเอกสาร)

ผลการศึกษา พบว่า การเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ก่อน ไป หลัง เหมือนกัน จำนวน 8 คณะ ได้แก่ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะนิติศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะอัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์ และ คณะพยาบาลศาสตร์ วิธีการเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ลำดับที่ 1 ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร
- ลำดับที่ 2 ลงเลข หนังสือออก ในเอกสาร
- ลำดับที่ 3 บันทึกข้อมูลเลข หนังสือออก ในเล่ม หนังสือออก
- ลำดับที่ 4 เสนอผู้บังคับบัญชา พิจารณาลงนามในเอกสาร
- ลำดับที่ 5 จัดทำสำเนาฉบับเอกสาร
- ลำดับที่ 6 จัดส่งเอกสารที่ลงนามเรียบร้อยแล้วให้ผู้รับปลายทาง
- ลำดับที่ 7 จัดเก็บสำเนาฉบับเอกสาร

ซึ่งเรียงลำดับการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เพียง 1 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ โดยมีวิธีการปฏิบัติ ดังนี้

- ลำดับที่ 1 ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร
- ลำดับที่ 2 บันทึกข้อมูลเลข หนังสือออก ในเล่ม หนังสือออก
- ลำดับที่ 3 ลงเลข หนังสือออก ในเอกสาร
- ลำดับที่ 4 เสนอผู้บังคับบัญชา พิจารณาลงนามในเอกสาร
- ลำดับที่ 5 จัดส่งเอกสารที่ลงนามเรียบร้อยแล้วให้ผู้รับปลายทาง

ซึ่งไม่พบการปฏิบัติงาน ด้านการส่งเอกสารภายใน ด้วยระบบเอกสาร จำนวน 2 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงาน น้อยที่สุด จำนวน 1 คณะ ใช้เวลา 15 นาที คือ คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ ใช้เวลาปฏิบัติงานน้อยรองลงมา จำนวน 2 คณะ ใช้เวลา 17 นาที คือ คณะอัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์ คณะพยาบาลศาสตร์ และใช้เวลา 20 นาที คือ คณะครุศาสตร์ และคณะวิทยาการจัดการ ผู้รับผิดชอบงานด้านการส่งเอกสารภายใน (ด้วยระบบเอกสาร) ทุกคณะ คือ อธิการประจำคณะ โดยหัวหน้าสำนักงานมีส่วนร่วมในงาน ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร จำนวน 3 คณะ คือ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

5. ด้านการส่งเอกสารภายใน (ด้วยระบบ E-doc)

ผลการศึกษา พบว่า การเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ก่อน ไป หลัง เหมือนกัน จำนวน 9 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะนิติศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ วิธีการเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ลำดับที่ 1 ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร
- ลำดับที่ 2 ลงเลข หนังสือนอก ในเอกสาร
- ลำดับที่ 3 เสนอผู้บังคับบัญชา พิจารณาลงนามในเอกสาร
- ลำดับที่ 4 บันทึกข้อมูลเลข หนังสือนอก ในระบบ E-doc
- ลำดับที่ 5 จัดทำสำเนาฉบับเอกสาร
- ลำดับที่ 6 แสกนเอกสาร ฉบับที่พิจารณาลงนามแล้ว
- ลำดับที่ 7 เข้าสู่ระบบ E-doc ตามรหัสที่ได้รับ
- ลำดับที่ 8 ส่งไฟล์เอกสารที่แสกนแล้ว ให้ผู้รับผ่านระบบ E-doc
- ลำดับที่ 9 ติดตามการเปิดรับเอกสารฉบับดังกล่าว ผ่านระบบ E-doc
- ลำดับที่ 10 โทรแจ้งผู้รับเอกสาร ให้ทราบว่าจะส่งเอกสารผ่าน E-doc เรียบร้อยแล้ว

มีวิธีการปฏิบัติงานแตกต่างกันดังนี้ คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ มีวิธีการเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ลำดับที่ 1 ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร
- ลำดับที่ 2 บันทึกข้อมูลเลข หนังสือนอก ในระบบ E-doc
- ลำดับที่ 3 ลงเลข หนังสือนอก ในเอกสาร
- ลำดับที่ 4 เสนอผู้บังคับบัญชา พิจารณาลงนามในเอกสาร
- ลำดับที่ 5 แสกนเอกสาร ฉบับที่พิจารณาลงนามแล้ว
- ลำดับที่ 6 เข้าสู่ระบบ E-doc ตามรหัสที่ได้รับ
- ลำดับที่ 7 ส่งไฟล์เอกสารที่แสกนแล้ว ให้ผู้รับผ่านระบบ E-doc
- ลำดับที่ 8 ติดตามการเปิดรับเอกสารฉบับดังกล่าว ผ่านระบบ E-doc
- ลำดับที่ 9 โทรแจ้งผู้รับเอกสาร ให้ทราบว่าจะส่งเอกสารผ่าน E-doc เรียบร้อยแล้ว

และคณะพยาบาลศาสตร์ วิธีการเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ลำดับที่ 1 ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร
- ลำดับที่ 2 ลงเลข หนังสือนอก ในเอกสาร
- ลำดับที่ 3 เสนอผู้บังคับบัญชา พิจารณาลงนามในเอกสาร
- ลำดับที่ 4 บันทึกข้อมูลเลข หนังสือนอก ในระบบ E-doc
- ลำดับที่ 5 แสกนเอกสาร ฉบับที่พิจารณาลงนามแล้ว
- ลำดับที่ 6 เข้าสู่ระบบ E-doc ตามรหัสที่ได้รับ
- ลำดับที่ 7 ส่งไฟล์เอกสารที่แสกนแล้ว ให้ผู้รับผ่านระบบ E-doc
- ลำดับที่ 8 จัดทำสำเนาฉบับเอกสาร
- ลำดับที่ 9 โทรแจ้งผู้รับเอกสาร ให้ทราบว่าจะส่งเอกสารผ่าน E-doc เรียบร้อยแล้ว
- ลำดับที่ 10 ติดตามการเปิดรับเอกสารฉบับดังกล่าว ผ่านระบบ E-doc

คณะที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงาน น้อยที่สุด จำนวน 1 คณะ ใช้เวลา 15 นาที คือ คณะพยาบาลศาสตร์ รองลงมา จำนวน 4 คณะ ใช้เวลา 22 นาที คือ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมคณะนิติศาสตร์และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์คณะเทคโนโลยีการเกษตรคณะนิเทศศาสตร์ ชูการเป็นผู้รับผิดชอบงาน ด้านการส่งเอกสารภายใน (ด้วยระบบ E-doc) ทุกคณะ โดย คณะเทคโนโลยีการเกษตร และคณะนิเทศศาสตร์ หัวหน้าสำนักงานมีส่วนร่วมในการ เสนอเอกสารต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาลงนามในเอกสารด้วย

6. ด้านการเก็บรักษาเอกสารภายในคณะ

ผลการศึกษา พบว่า การเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ก่อน ไป หลัง เหมือนกัน จำนวน 10 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะนิติศาสตร์คณะนิเทศศาสตร์ คณะอัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์ คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ วิธีการเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ดังนี้

ลำดับที่ 1 คัดแยกเอกสาร

ลำดับที่ 2 จัดทำบัญชีหนังสือตามแบบฟอร์มของ ระเบียบงานสารบรรณ

ลำดับที่ 3 จัดเก็บเอกสารพร้อมระบุ กำหนดการทำลาย(ถ้ามี)

มีวิธีการปฏิบัติงานแตกต่างกันจำนวน 1 คณะ คือ คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์

ลำดับที่ 1 คัดแยกเอกสาร

โดยไม่พบการปฏิบัติงาน การจัดทำบัญชีหนังสือตามแบบฟอร์มของระเบียบงานสารบรรณและการปฏิบัติงานจัดเก็บเอกสารพร้อมระบุ กำหนดการทำลาย คณะที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงาน น้อยที่สุด จำนวน 2 คณะ ใช้เวลา 13 นาที คือ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และ คณะนิติศาสตร์ ใช้เวลาในการปฏิบัติงาน น้อยรองลงมา จำนวน 1 คณะ ใช้เวลา 23 นาที คือ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการ จัดการ ชูการเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านเก็บรักษาเอกสารในคณะ ทุกคณะ

7. ด้านการเก็บรักษาเอกสารภายนอกคณะ

ผลการศึกษา พบว่า การเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ก่อน ไป หลัง โดยทุกคณะ มีการเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ก่อน ไป หลัง เหมือนกัน มีวิธีการเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ดังนี้

ลำดับที่ 1 คัดแยกเอกสาร

ลำดับที่ 2 จัดทำบัญชีหนังสือตามแบบฟอร์มของ ระเบียบงานสารบรรณ

ลำดับที่ 3 จัดเก็บเอกสารพร้อมระบุ กำหนดการทำลาย(ถ้ามี)

คณะที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงาน น้อยที่สุด จำนวน 1 คณะ ใช้เวลา 30 นาที คือ คณะเทคโนโลยีการเกษตร รองลงมา จำนวน 2 คณะ ใช้เวลาในการปฏิบัติงาน 50 นาที คือ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ ชูการประจำคณะ จำนวน 11 คณะ เป็นผู้รับผิดชอบงาน ด้านการเก็บรักษาเอกสารภายนอกคณะ

8. ด้านการยืมเอกสารภายในคณะฯ

ผลการศึกษา ไม่พบการปฏิบัติงานด้านการยืมเอกสารภายในคณะ

9. ด้านการคืนเอกสารภายในคณะฯ

ผลการศึกษา ไม่พบการปฏิบัติงานด้านการคืนเอกสารภายในคณะ

10. ด้านการทำลายเอกสาร

ผลการศึกษา พบว่า การเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ก่อน ไป หลัง มีการปฏิบัติงานเหมือนกัน จำนวน 4 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ วิธีการเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ดังนี้

ลำดับที่ 1 แยกเอกสารตามประเภทของการทำลาย (ตามระเบียบงานสารบรรณ)

ลำดับที่ 2 จัดทำบัญชีเอกสารขอทำลาย

ลำดับที่ 3 เสนอบัญชีเอกสารขอทำลายต่อหัวหน้าส่วนงาน

ลำดับที่ 4 แต่งตั้งคณะกรรมการทำลายเอกสาร

ลำดับที่ 5 ดำเนินการทำลายเอกสาร

โดยไม่พบการปฏิบัติงานด้านการทำลายเอกสาร จำนวน 7 คณะ ได้แก่ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะนิติศาสตร์ คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะอัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะฯ ที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด จำนวน 2 คณะ ใช้เวลา 13 นาที ได้แก่ คณะครุศาสตร์ และคณะวิทยาการจัดการ ชูการเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการทำลายเอกสาร โดยหัวหน้าสำนักงาน ร่วมปฏิบัติงานด้านการแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายเอกสาร

11. ด้านการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในการจัดทำเอกสาร

ผลการศึกษา พบว่า การเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ก่อน ไป หลัง มีการปฏิบัติงานเหมือนกัน จำนวน 7 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะนิติศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะอัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์ คณะพยาบาลศาสตร์ วิธีการเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ดังนี้

ลำดับที่ 1 รับข้อมูล เรื่อง หรือ ปัญหา จากอาจารย์ หรือ นักศึกษา

ลำดับที่ 2 วิเคราะห์ เรื่อง หรือ ปัญหา ที่ได้รับ

ลำดับที่ 3 ประสานผู้ที่เกี่ยวข้องและรับผิดชอบในเรื่อง หรือ ปัญหาต่าง ๆ

ลำดับที่ 4 ให้คำปรึกษาเบื้องต้น

มีวิธีการปฏิบัติงาน เหมือนกัน จำนวน 4 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร และคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ วิธีการเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ดังนี้

ลำดับที่ 1 รับข้อมูล เรื่อง/ปัญหา จากอาจารย์/นักศึกษา

ลำดับที่ 2 วิเคราะห์ เรื่อง/ปัญหา ที่ได้รับ

ลำดับที่ 3 ให้คำปรึกษาเบื้องต้น

ลำดับที่ 4 ประสานผู้ที่เกี่ยวข้องและรับผิดชอบในเรื่อง/ปัญหาต่าง ๆ

คณะที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด จำนวน 2 คณะ ใช้เวลา 18 นาที คือ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ใช้เวลาน้อยรองลงมาจำนวน 3 คณะ ใช้เวลา 23 นาที

คือ คณะนิเทศศาสตร์ คณะอัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์ คณะพยาบาลศาสตร์ ชุรการและหัวหน้าสำนักงาน เป็นผู้รับผิดชอบ ด้านการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในการจัดทำเอกสาร

12. ด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ผลการศึกษา พบว่า การเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ก่อน ไป หลัง มีการปฏิบัติงานเหมือนกัน จำนวน 4 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะนิติศาสตร์ วิธีการเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ดังนี้

ลำดับที่ 1 รับข้อมูลงานประชาสัมพันธ์

ลำดับที่ 2 เรียบเรียงและจัดทำสำเนางานประชาสัมพันธ์

ลำดับที่ 3 ตีบอร์ตงานประชาสัมพันธ์

ลำดับที่ 4 จัดทำไฟล์งานประชาสัมพันธ์(ถ้ามี)

ลำดับที่ 5 ส่งไฟล์งานประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางไลน์กลุ่มบุคลากร และระบบ e-doc

มีวิธีการปฏิบัติงาน เหมือนกัน 3 คณะ ได้แก่ คณะนิเทศศาสตร์ คณะอัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์ คณะพยาบาลศาสตร์ วิธีการเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ดังนี้

ลำดับที่ 1 รับข้อมูลงานประชาสัมพันธ์

ลำดับที่ 2 เรียบเรียงและจัดทำสำเนางานประชาสัมพันธ์

ลำดับที่ 3 จัดทำไฟล์งานประชาสัมพันธ์(ถ้ามี)

ลำดับที่ 4 ส่งไฟล์งานประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางไลน์กลุ่มบุคลากร และระบบ e-doc

ลำดับที่ 5 ตีบอร์ตงานประชาสัมพันธ์

มีวิธีการปฏิบัติงาน เหมือนกันรองลงมา จำนวน 2 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิธีการเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ดังนี้

ลำดับที่ 1 รับข้อมูลงานประชาสัมพันธ์

ลำดับที่ 2 เรียบเรียงและจัดทำสำเนางานประชาสัมพันธ์

ลำดับที่ 3 ตีบอร์ตงานประชาสัมพันธ์

ลำดับที่ 4 ส่งไฟล์งานประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางไลน์กลุ่มบุคลากร และระบบ e-doc

คณะที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงาน น้อยที่สุด จำนวน 2 คณะ ใช้เวลา 6 นาที คือ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด รองลงมา จำนวน 2 คณะ ใช้เวลา 10 นาที ได้แก่ คณะครุศาสตร์ และคณะวิทยาการจัดการ ชุรการเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ทุกคณะ

13. ด้านการรับ ส่ง จดหมาย

ผลการศึกษา พบว่า การเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ก่อน ไป หลัง มีการปฏิบัติงานเหมือนกัน จำนวน 8 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะนิติศาสตร์ คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ วิธีการเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ดังนี้

ลำดับที่ 1 รับ จดหมาย- เอกสาร จากฝ่ายชุรการสำนักงานอธิการบดี

ลำดับที่ 2 ตรวจสอบการจำหน่ายของ จดหมาย-เอกสาร

ลำดับที่ 3 หากพบจดหมายที่ไม่ใช่ของบุคลากรในคณะฯให้แจ้ง ผู้รับผิดชอบ

ลำดับที่ 4 นำจดหมาย-เอกสาร กลับคณะฯ

ลำดับที่ 5 จัดส่งจดหมาย-เอกสาร ตามระบุหน้าของ

มีวิธีการปฏิบัติงาน เหมือนกันรองลงมา จำนวน 3 คณะ คือ คณะนิเทศศาสตร์ คณะอัญมณีศาสตร์ และประยุกต์ศิลป์ คณะพยาบาลศาสตร์ มีวิธีการเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ดังนี้

ลำดับที่ 1 ตรวจสอบการจำหน่ายของ จดหมาย-เอกสาร

ลำดับที่ 2 หากพบจดหมายที่ไม่ใช่ของบุคลากรในคณะฯ ให้แจ้ง ผู้รับผิดชอบ

ลำดับที่ 3 รับ จดหมาย- เอกสาร จากฝ่ายธุรการสำนักงานอธิการบดี

ลำดับที่ 4 นำจดหมาย-เอกสาร กลับคณะฯ

ลำดับที่ 5 จัดส่งจดหมาย-เอกสาร ตามระบุหน้าของ

คณะที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด จำนวน 3 คณะ ใช้เวลา 15 นาที คือ คณะนิเทศศาสตร์ คณะอัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์ คณะพยาบาลศาสตร์ ใช้เวลาน้อยรองลงมา จำนวน 2 คณะ ใช้เวลา 19 นาที คือ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ ธุรการประจำคณะเป็นผู้รับผิดชอบงาน ด้านการรับ ส่ง จดหมาย เรื่อง ผู้รับผิดชอบ ทุกคณะฯ

2. ทักษะด้านการบริหารจัดการเวลา

จากตารางสรุปทักษะทางด้านการบริหารจัดการเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละด้านของ พนักงานสายสนับสนุน จำนวน 11 คน พบว่า

2.1 ด้านการรับเอกสารภายใน และภายนอก (ด้วยระบบเอกสาร) คณะที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ได้แก่ คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ โดยใช้เวลาในการปฏิบัติงานเพียง 24 นาทีต่อ 1 งาน

2.2 ด้านการรับเอกสารภายใน และภายนอก (ด้วยระบบ E-doc) คณะที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และคณะนิติศาสตร์ โดยใช้เวลาในการปฏิบัติงานเพียง 24 นาทีต่อ 1 งาน

2.3 ด้านการจัดพิมพ์หนังสือราชการ คณะที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยใช้เวลาในการปฏิบัติงานเพียง 12 นาทีต่อ 1 งาน

2.4 ด้านการส่งเอกสารภายใน (ด้วยระบบเอกสาร) คณะที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ได้แก่ คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ โดยใช้เวลาในการปฏิบัติงานเพียง 15 นาทีต่อ 1 งาน

2.5 ด้านส่งเอกสารภายใน (ด้วยระบบ E-doc) คณะที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ได้แก่ คณะพยาบาลศาสตร์ โดยใช้เวลาในการปฏิบัติงานเพียง 15 นาทีต่อ 1 งาน

2.6 ด้านเก็บรักษาเอกสารภายในคณะ คณะที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ได้แก่ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และ คณะนิติศาสตร์ โดยใช้เวลาในการปฏิบัติงานเพียง 13 นาทีต่อ 1 งาน

2.7 ด้านเก็บรักษาเอกสารภายนอกคณะ คณะที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ได้แก่ คณะเทคโนโลยีการเกษตร โดยใช้เวลาในการปฏิบัติงานเพียง 30 นาทีต่อ 1 งาน

2.8 ด้านการยืมเอกสารภายในคณะฯ ไม่พบการปฏิบัติงานในทุกคณะ

2.9 ด้านการคืนเอกสารภายในคณะฯ ไม่พบการปฏิบัติงานในทุกคณะ

2.10 ด้านการการทำลายเอกสาร พบการปฏิบัติงานเพียง 2 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์และคณะวิทยาการจัดการ โดยใช้เวลาในการปฏิบัติงาน 130 นาที ต่อ 1 งาน

2.11 ด้านการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในการจัดทำเอกสาร คณะที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ได้แก่ คณะนิเทศศาสตร์ คณะอัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์ และ คณะพยาบาล โดยใช้เวลาในการปฏิบัติงานเพียง 23 นาทีต่อ 1 งาน

2.12 ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร คณะที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยใช้เวลาในการปฏิบัติงานเพียง 6 นาทีต่อ 1 งาน

2.13 ด้านการรับ ส่ง จดหมาย คณะที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ได้แก่ คณะนิเทศศาสตร์ คณะอัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์ และ คณะพยาบาล โดยใช้เวลาในการปฏิบัติงานเพียง 15 นาทีต่อ 1 งาน

3. ทักษะด้านผู้เชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษา พบว่า ในแต่ละงานธุรการเป็นผู้ปฏิบัติงาน โดยมีหัวหน้าสำนักงานเป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ทุกงาน

อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์การวิจัยเรื่องเรื่องพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานตามหลัก PM5 ด้วยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual) กรณีศึกษา : ระบบงานเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปสังกัดหน่วยงานคณะ เพื่อศึกษามาตรฐานการปฏิบัติงาน ตามหลัก PM5 เพื่อศึกษาโครงสร้างระบบการปฏิบัติงานด้านงานบริหารงานทั่วไปสำหรับพนักงานสายสนับสนุน และเพื่อสร้างคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ด้านงานบริหารงานทั่วไปสำหรับพนักงานสายสนับสนุน นั้น

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงและอยู่ในช่วง Gen Y โดยพฤติกรรมการทำงาน สอดคล้องกับ งานวิจัยของ มลพร สอนศรี และ พสชนัน นิรมิตไชยนนท์ ที่กล่าวไว้ว่า ข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีความคิดเห็นต่อการเป็นแบบอย่างที่ดีของครอบครัว อยู่ในระดับมาก มีทัศนคติต่อการทำงานในระบบราชการอยู่ในระดับมาก และมีความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับมากเช่นกัน ในด้านปัจจัยระดับองค์กร พบว่า ข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีความคิดเห็นต่อการสนับสนุนจากองค์กรในระดับมาก จากพฤติกรรมดังกล่าวแสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีทิศทางการปฏิบัติงานไปทางเดียวกัน เมื่อวิเคราะห์วิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับองค์กร สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านการรับเอกสารภายในและเอกสารภายนอก(ด้วยระบบเอกสาร) คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ด้วยวิธีการเรียงลำดับการปฏิบัติที่แตกต่าง และลดขั้นตอนการสำเนาเอกสารเพื่อแจกจ่ายออกไป

2. ด้านการรับเอกสารภายในและเอกสารภายนอก (ด้วยระบบ E-doc) ,ด้านการจัดพิมพ์หนังสือราชการ,ด้านการเก็บรักษาเอกสารภายใน ,ด้านการจัดเก็บเอกสารภายนอก แต่ละคณะมีทักษะในการเรียงลำดับการปฏิบัติงานคล้ายกันถึงแม้ว่าจะใช้เวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่าก็ตาม

3. ด้านการส่งเอกสารภายในด้วยระบบ E-doc คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ซึ่งลดขั้นตอนการจัดทำเอกสารคู่ฉบับออกไป

4. ด้านการให้คำปรึกษา คณะนิเทศศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะอัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์ ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด โดยมีทักษะการเรียงลำดับการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากคณะอื่น คือ เมื่อรับเรื่องแล้ว จึงประสานผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้คำปรึกษาเบื้องต้นแทนการให้คำปรึกษาด้วยตนเอง

5. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด โดยลดขั้นตอนการจัดทำไฟล์งานประชาสัมพันธ์ออกไป

6. ด้านการรับส่งจดหมาย คณะนิเทศศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะอัญมณีศาสตร์ และประยุกต์ศิลป์ ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด โดยมีทักษะการเรียงลำดับการปฏิบัติงานที่แตกต่างออกไป คือ ตรวจสอบการจำหน่ายของจดหมายก่อน หากพบว่าไม่ใช่จดหมายของบุคลากรภายในคณะ ให้แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ แล้วจึงนำจดหมายกลับคณะ เพื่อแจกตามที่จำหน่ายของต่อไป

ดังจะเห็นได้ว่า การเรียงลำดับการปฏิบัติงานของแต่ละคณะ ส่วนใหญ่คล้ายกันโดยอาจมีการลดขั้นตอนของการปฏิบัติงานบางอย่างเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น โดยไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับ ทฤษฎีและหลักการบริหาร POLD หากการปฏิบัติงาน มีการวางแผน อย่างเป็นระบบ การจัดการองค์กรที่ดี โดยผู้ปฏิบัติที่มีคุณภาพ ก็ จะส่งผลสำเร็จให้กับงานที่ปฏิบัติต่อไป โดยการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการส่วนใหญ่ เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการปฏิบัติงานสารบรรณ ของสำนักงานนายกรัฐมนตรี อาจมีการเปลี่ยนแปลงบ้างเล็กน้อยตามบริบทขององค์กร และเพื่อสนองต่อนโยบายของมหาวิทยาลัยฯ การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาแทนระบบเอกสาร ช่วยให้การปฏิบัติงานรวดเร็ว และประหยัดทรัพยากรมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มกระบวนการ สนทนาร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานเพื่อหาปัญหาในการปฏิบัติงาน

2. ควรศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานแต่ละงาน และหาข้อเสนอแนะพร้อมแนวทางแก้ไข

3. ควรศึกษาบริบทของแต่ละคณะเพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมที่สุด