

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาการผ่านหนังสือราชการจากสำนักการศึกษาที่เข้ามายังสำนักงานเขตบางแคถึงผู้อำนวยการเขตบางแคลงนามวินิจฉัยสั่งการลงมายังฝ่ายการศึกษาเป็นสุดท้าย โดยจำกัดขอบเขตเฉพาะหนังสือราชการที่เก็บไว้ที่ฝ่ายการศึกษาสำนักงานเขตบางแค ในปี พ.ศ. 2547

1. เพื่อหาความเร็วของหนังสือราชการผ่านจากสำนักการศึกษา มายังสำนักงานเขตบางแค ผู้อำนวยการเขตบางแควินิจฉัยลงนามแล้วสั่งการลงมายังเจ้าหน้าที่ในฝ่ายศึกษาธิการเขต
2. เพื่อเปรียบเทียบความเร็วที่หนังสือราชการประเภทและชนิดเดียวกันผ่านแต่ละช่วงทั้ง 3 ช่วง
3. เพื่อเปรียบเทียบความเร็วที่หนังสือราชการแยกต่างประเภทและต่างชนิด ผ่านช่วงเดียวกันทั้ง 3 ช่วง

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาการผ่านหนังสือราชการของกรุงเทพมหานคร เป็นการวิเคราะห์งาน คือ การศึกษาเพื่อค้นหาความเร็วในการผ่านหนังสือราชการที่เก็บไว้ที่ฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางแค นั้น โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ประชากร

หนังสือราชการที่เก็บไว้ที่ฝ่ายเก็บหนังสือฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางแค เน้นเฉพาะหนังสือราชการจากสำนักการศึกษาที่ส่งเข้ามาถึงผู้อำนวยการเขตบางแค ในปี พ.ศ.2547 รวม 351 ฉบับ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสำรวจการผ่านหนังสือราชการเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บเพื่อรวบรวมข้อมูลมาโดยเฉพาะ กำหนดวันและระยะเวลาการผ่านแต่ละจุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาลักษณะของข้อมูล จากหนังสือราชการที่จะนำมาใช้ในการวิจัยซึ่งเก็บไว้ที่ฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร เพื่อพิจารณาแยกประเภทของข้อมูล และเป็นแนวทางในการจัดทำแบบฟอร์มที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสม
2. จัดทำแบบสำรวจการผ่านหนังสือราชการ เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูล
3. คัดลอกข้อมูลเกี่ยวกับจุดที่ผ่าน และวัน เดือน ปี ที่ผ่านจุดนั้น ๆ โดยแยกออกตามประเภทและชนิด
4. สำรวจจำนวนหนังสือราชการจากทะเบียนรับ - ส่งหนังสือของฝ่ายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อทราบปริมาณหนังสือที่แท้จริง ทั้งหนังสือรับและหนังสือส่งในปี พ.ศ. 2547 ซึ่งจะช่วยให้เห็นปริมาณงานเกี่ยวกับหนังสือราชการของแผนกต่าง ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบ่งลักษณะข้อมูลเป็น 4 ลักษณะ คือ
 - 1.1 ประเภทเพื่อทราบ ชนิดธรรมดา
 - 1.2 ประเภทเพื่อทราบ ชนิดด่วน

- 1.3 ประเภทเพื่อพิจารณา ชนิดธรรมดา
- 1.4 ประเภทเพื่อพิจารณา ชนิดคำนวณ
2. แต่ละลักษณะหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ผ่านแต่ละช่วงทั้ง 3 ช่วง
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของเวลาของหนังสือแต่ละลักษณะที่ผ่านแต่ละช่วงทั้ง 3 ช่วง ด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) พร้อมทั้งหาค่าพิสัย เพื่อดูความแตกต่างของเวลาการผ่านหนังสือแต่ละช่วง ทั้ง 4 ลักษณะ
4. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของเวลาของหนังสือแต่ละลักษณะที่ผ่านช่วงเดียวกัน ด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA)
5. แจกแจงความถี่แยกตามประเภทของหนังสือ คำนวณเวลาที่หนังสืออยู่แต่ละจุดของระบบงาน คำนวณความเร็วเฉลี่ยของหนังสือแต่ละประเภท
6. การคิดคำนวณจำนวนวันต่อหนึ่งช่วง ถ้า หนังสือ 1 ฉบับผ่านทั้ง 4 จุด ภายใน 1 วัน คิดเป็น .25 วัน ถ้าผ่าน 3 จุดภายใน 1 วัน คิดเป็น .33 วัน และภายใน 1 วัน ผ่าน 2 จุด คิดเป็น .50 วัน หนังสือประเภทนี้มักจะเป็นหนังสือที่มีคนเดินเรื่องเอง โดยไม่ให้เป็นไปตามครรลองของการทำงานตามปกติ
7. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเสนอผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน เพื่อให้ความเห็นในการพัฒนา งานรับส่งหนังสือของทางราชการ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้จัดทำในเชิงสถิติหลายอย่างตามความเหมาะสม ซึ่งได้แก่

1. ค่าเฉลี่ย (μ)
2. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. ค่า ANOVA
4. ค่าพิสัย (Range)

เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้ใช้ประชากร การเปรียบเทียบ จึงใช้ค่าเฉลี่ย โดยกำหนดว่าค่าเฉลี่ยที่ต่างกันไม่เกิน .50 จะพิจารณาว่าไม่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความแตกต่างกันโดยใช้ ANOVA เพื่อให้เกิดความแน่ใจยิ่งขึ้น

ใช้สถิติต่างๆ เพื่อนำมาทดสอบสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ สถิติต่าง ๆ ดังกล่าวมี ดังนี้

1. สมมติฐานข้อที่ 1 เปรียบเทียบความเร็วของการผ่านหนังสือทั้งแต่ละจุด 3 ช่วง ใช้ค่าเฉลี่ย สมมติฐานข้อที่ 2 เปรียบเทียบความเร็วของหนังสือผ่านแต่ละจุดแยกตามชนิดใช้ค่าเฉลี่ยและทดสอบซ้ำด้วย ANOVA

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ความเร็วที่หนังสือราชการผ่านช่วงต่าง ๆ

หนังสือราชการทุกประเภทผ่านช่วงที่ 1 ใช้เวลาเฉลี่ย 3.64 วัน ช่วงที่ 2 ใช้เวลาเฉลี่ย 1.16 วัน และช่วงที่ 3 ใช้เวลาเฉลี่ย 2.56 วัน

เป็นที่น่าสังเกตว่า ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่าครึ่งหนึ่งของค่าเฉลี่ย ซึ่งแสดงว่าข้อมูลมีค่าความแปรปรวนสูง

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบเวลาที่หนังสือราชการประเภทและชนิดผ่านช่วงเดียวกัน

1.ระยะเวลาที่หนังสือราชการประเภทและชนิดเดียวกันผ่านช่วงต่าง ๆ แตกต่างกัน ดังนี้

1.1 หนังสือเพื่อทราบชนิดธรรมดา ผ่านช่วงที่ 1 ใช้เวลา 4.62 วัน ช่วงที่ 2 ใช้เวลา 1.42 วัน และช่วงที่ 3 ใช้เวลา 2.78 วัน ซึ่งแตกต่างกัน

1.2 หนังสือเพื่อทราบชนิดด่วน ผ่านช่วงที่ 1 ใช้เวลา 2.18 วัน ช่วงที่ 2 ใช้เวลา 0.76 วัน และช่วงที่ 3 ใช้เวลา 2.04 วัน ซึ่งแตกต่างกัน

1.3 หนังสือเพื่อพิจารณาชนิดธรรมดา ผ่านช่วงที่ 1 ใช้เวลา 3.35 วัน ช่วงที่ 2 ใช้เวลา 1.15 วัน และช่วงที่ 3 ใช้เวลา 2.94 วัน ซึ่งแตกต่างกัน

1.4 หนังสือเพื่อพิจารณาชนิดด่วน ผ่านช่วงที่ 1 ใช้เวลา 3.97 วัน ช่วงที่ 2 ใช้เวลา 1.17 วัน และช่วงที่ 3 ใช้เวลา 1.83 วัน ซึ่งแตกต่างกัน

1.5 ภาพรวมของหนังสือราชการประเภทและชนิดเดียวกัน ผ่านช่วงที่ 1 ใช้เวลา 3.64 วัน ช่วงที่ 2 ใช้เวลา 1.16 วัน และช่วงที่ 3 ใช้เวลา 2.56 วัน ซึ่งแตกต่างกัน

2. ระยะเวลาของหนังสือราชการต่างชนิดและต่างประเภท ผ่านช่วงต่าง ๆ แตกต่างกัน

2.1 ช่วงที่ 1 หนังสือเพื่อทราบชนิดธรรมดาใช้เวลา 4.62 วัน หนังสือเพื่อทราบชนิดด่วนใช้เวลา 2.18 วัน หนังสือเพื่อพิจารณาชนิดธรรมดาใช้เวลา 3.35 วัน หนังสือเพื่อพิจารณาชนิดด่วนใช้เวลา 3.97 วัน

2.2 ช่วงที่ 2 หนังสือเพื่อทราบชนิดธรรมดาใช้เวลา 1.42 วัน หนังสือเพื่อทราบชนิดด่วนใช้เวลา 0.76 วัน หนังสือเพื่อพิจารณาชนิดธรรมดาใช้เวลา 1.15 วัน หนังสือเพื่อพิจารณาชนิดด่วนใช้เวลา 1.17 วัน

2.3 ช่วงที่ 3 หนังสือเพื่อทราบชนิดกรรมคําใช้เวลา 2.78 วัน หนังสือเพื่อทราบชนิดคําค้นใช้เวลา 2.04 วัน หนังสือเพื่อพิจารณาชนิดกรรมคําใช้เวลา 2.94 วัน หนังสือเพื่อพิจารณาชนิดคําค้นใช้เวลา 1.83 วัน

ตอนที่ 3 หนังสือราชการต่างประเภทและต่างชนิด ผ่านช่วงเดียวกันใช้เวลาแตกต่างกันตามสมมติฐานข้อที่ 2

ช่วงที่ 1 หนังสือราชการประเภทเพื่อทราบชนิดกรรมคําใช้เวลาเฉลี่ย 4.62 วัน ประเภทเพื่อทราบชนิดคําค้นใช้เวลา 2.18 วัน ประเภทเพื่อพิจารณาชนิดกรรมคําใช้เวลา 3.35 วัน และประเภทเพื่อพิจารณาชนิดคําค้นใช้เวลา 3.97 วัน ประเภทเพื่อพิจารณาชนิดคําค้นใช้เวลามากกว่าประเภทเพื่อพิจารณาชนิดกรรมคํา

ช่วงที่ 2 หนังสือราชการประเภทเพื่อทราบชนิดกรรมคําใช้เวลาเฉลี่ย 1.42 วัน ประเภทเพื่อทราบชนิดคําค้นใช้เวลา 0.76 วัน ประเภทเพื่อพิจารณาชนิดกรรมคําใช้เวลา 1.15 วัน และประเภทเพื่อพิจารณาชนิดคําค้นใช้เวลา 1.17 วัน เป็นที่น่าสังเกตว่าประเภทเพื่อพิจารณาชนิดคําค้นใช้เวลามากกว่าประเภทเพื่อพิจารณาชนิดกรรมคํา

ช่วงที่ 3 หนังสือราชการประเภทเพื่อทราบชนิดกรรมคําใช้เวลาเฉลี่ย 2.78 วัน ประเภทเพื่อทราบชนิดคําค้นใช้เวลา 2.04 วัน ประเภทเพื่อพิจารณาชนิดกรรมคําใช้เวลา 2.94 วัน และประเภทเพื่อพิจารณาชนิดคําค้นใช้เวลา 1.83 วัน

ตอนที่ 4 ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สูตร ANOVA

เปรียบเทียบระยะเวลาที่หนังสือราชการทุกประเภทผ่านช่วงที่ 1

ผลการทดสอบพบว่า ระยะเวลาที่หนังสือประเภท เพื่อทราบชนิดกรรมคํา ประเภทเพื่อทราบชนิดคําค้น ประเภทเพื่อพิจารณาชนิดกรรมคํา ประเภทเพื่อพิจารณาชนิดคําค้น รวม 4 รายการผ่านช่วงที่ 1 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .002

เปรียบเทียบระยะเวลาที่หนังสือราชการทุกประเภทผ่านช่วงที่ 2

ผลการทดสอบพบว่า ระยะเวลาที่หนังสือเพื่อทราบชนิดกรรมคํา ประเภทเพื่อทราบชนิดคําค้น ประเภทเพื่อพิจารณาชนิดกรรมคํา ประเภทเพื่อพิจารณาชนิดคําค้น รวม 4 รายการผ่านช่วงที่ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .001

เปรียบเทียบระยะเวลาที่หนังสือราชการทุกประเภทผ่านช่วงที่ 3

ผลการทดสอบพบว่า ระยะเวลาที่หนังสือเพื่อทราบชนิดกรรมคํา ประเภทเพื่อทราบชนิดคําค้น ประเภทเพื่อพิจารณาชนิดกรรมคํา ประเภทเพื่อพิจารณาชนิดคําค้น รวม 4 รายการผ่านช่วงที่ 3 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05

ผลการทดสอบสอดคล้องกับตัวเลขในตอนที่ 2-3 และเป็นไปตามสมมติฐานทั้ง 2 ข้อ

อภิปรายผล

1. หนังสือราชการประเภทเพื่อทราบ ชนิดธรรมดา ประเภทเพื่อทราบ ชนิดด่วน ประเภทเพื่อพิจารณา ชนิดธรรมดา ประเภทเพื่อทราบ ชนิดด่วน ผ่านช่วงต่าง ๆ ทั้ง 3 ช่วงใช้เวลาแตกต่างกัน การวินิจฉัยสั่งการไม่กำหนดระยะเวลาดำเนินการว่าจากจุดแรกจนถึงจุดสุดท้ายให้สิ้นสุดภายในกี่วัน ไม่มีระบบการติดตามประเมินผล เป็นที่น่าสังเกตว่าเป็นการทำงานแบบตามสบายที่สืบทอดกันต่อมา แต่บางฉบับเร็วมากเพราะมีการวิ่งเต้นติดตามให้ หรือ เดินหนังสือเอง หรือ มีเจ้าหน้าที่ช่วยเดินหนังสือให้ เจ้าหน้าที่ขาดแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. หนังสือราชการประเภทเพื่อทราบ ชนิดธรรมดา ประเภทเพื่อทราบ ชนิดด่วน ประเภทเพื่อพิจารณา ชนิดธรรมดา ประเภทเพื่อทราบ ชนิดด่วน ผ่านช่วงเดียวกันใช้เวลาดังกัน เพราะ ไม่มีฐานข้อมูลที่เป็นระบบ การวินิจฉัยสั่งการไม่กำหนดระยะเวลาดำเนินการว่าจากจุดแรกจนถึงจุดสุดท้ายให้สิ้นสุดภายในกี่วัน ไม่มีระบบการติดตามประเมินผล แต่บางฉบับเร็วมากเพราะมีการวิ่งเต้นติดตามให้ หรือ เดินหนังสือเอง หรือ มีเจ้าหน้าที่ช่วยเดินหนังสือให้ เจ้าหน้าที่ขาดแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การเดินทางของหนังสือทุกประเภทและทุกชนิด แต่ละช่วงมี σ สูงกว่า μ แสดงถึงหนังสือเดินทางมีความแตกต่างกันมาก เพราะ ไม่มีฐานข้อมูลที่เป็นระบบ การวินิจฉัยสั่งการไม่กำหนดระยะเวลาดำเนินการว่าจากจุดแรกจนถึงจุดสุดท้ายให้สิ้นสุดภายในกี่วัน ไม่มีระบบการติดตามประเมินผล ทำให้ระบบไม่มีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ขาดแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปข้อค้นพบ

1. การวินิจฉัยสั่งการไม่กำหนดระยะเวลาดำเนินการการผ่านหนังสือตั้งแต่จุดแรกจนถึงจุดสุดท้ายว่าให้สิ้นสุดในกี่วัน
2. ไม่มีระบบการติดตามหนังสือแต่ละฉบับ
3. ไม่มีการประเมินผล ทำให้ระบบไม่มีประสิทธิภาพ
4. วัฒนธรรมการทำงานแบบตามสบายที่สืบทอดกันต่อมา
5. ขั้นตอนการผ่านหนังสือยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องรอเจ้าหน้าที่
6. ไม่มีฐานข้อมูลที่เป็นระบบ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปปฏิบัติ

1. กำหนดระยะเวลาดำเนินการการผ่านหนังสือตั้งแต่จุดแรกจนถึงจุดสุดท้ายว่าให้สิ้นสุดภายในกี่วัน
2. มีการติดตามการเดินทางของหนังสืออย่างสม่ำเสมอ
3. จัดระบบฐานข้อมูลให้มีมาตรฐาน
4. สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
5. ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
6. อาจจะใช้ระบบ CC (COPY For Client) ถึงผู้ปฏิบัติควบคู่กับการเดินหนังสือตามสายงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. นำเนื้อหาในหนังสือมาเกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งต่อไป
2. ศึกษาเปรียบเทียบการผ่านหนังสือระหว่างหน่วยงานการศึกษาสำนักงานเขตบางแคกับเขตอื่น เช่น ภาษีเจริญ ยานนาวา และ อื่น ๆ
3. ศึกษาหาสาเหตุที่หนังสือประเภทเพื่อพิจารณาชนิดคว่นใช้เวลามากกว่าประเภทเพื่อพิจารณาชนิดธรรมดา ในช่วงที่ 1 และ ช่วงที่ 2