บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในองค์การหรือหน่วยงานใดๆ ก็ดี ย่อมมีงานสำนักงานแทรกอยู่ในทุกแห่ง ทุกระดับ บางองค์การหรือหน่วยงานได้มีการจัดตั้งสำนักงานขึ้นเพื่อรองรับภาระงานสำนักงานข้างต้น อย่างไรก็ดี ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้บริหารบางคนอาจมีทัศนคติว่า งานสำนักงานเป็นงานง่าย ๆ ใครทำก็ได้และน่าเบื่อ จึงไม่ให้ความสำคัญกับงานสำนักงานหรือสำนักงานเท่าที่ควร อันเป็นเหตุให้เกิดผลเสียต่อองค์การโดยรวม

อันที่จริงแล้ว สำนักงานนับว่าเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญและมีบทบาทต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานทุกหน่วยงานในองค์การ เนื่องจากเป็นสถานที่ที่ใช้ดำเนินงานหนังสือ หรือข่าวสารข้อมูล หรืออาจกล่าวได้ว่า คือหน่วยงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสาร การติดต่อประชาสัมพันธ์ ติดตาม และควบคุมการงานขององค์การ (จินตนา บุญบงการ, 2537, หน้า 2) นอกจากนี้ยังเป็นเสมือนหนึ่งที่รวมของกิจกรรมทุกอย่างทั้งมวลขององค์การ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ สมชาย หิรัญกิตติ, 2538, หน้า 5) ซึ่งในความสำคัญดังกล่าวนี้ ในพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ.2522 ฉบับปรับปรุงแก้ไข พ.ศ.2535 มาตรา 16 ยังได้กำหนดการแบ่งส่วนงานของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในส่วนที่เกี่ยวกับสำนักงานไว้ด้วยว่า อาจแบ่งส่วนงานได้เป็นสำนักงานบริหาร สำนักงานเลขานุการคณะ สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย เป็นต้น (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2535) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสำนักงานเป็นหน่วยงานที่จำเป็นและมีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์การทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาด้วย

จากความสำคัญของสำนักงานดังได้กล่าวข้างต้นนี้ ถ้าพิจารณาแล้วจะพบว่าความสำคัญมิได้อยู่ที่การตั้งเป็นสำนักงานเท่านั้น หากแต่อยู่ที่การจะนำพาหรือทำอย่างไรให้การปฏิบัติงานสำนักงานบรรลุผลตามที่มุ่งหวัง เพื่อการบรรลุผลขององค์การ ซึ่งก็คือ ย่อมขึ้นอยู่กับการจัดระบบการทำงาน หรือการบริหารงานในสำนักงานเป็นสำคัญ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ,

2538, หน้า 5) และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่โลกไร้พรมแดนและเทคโนโลยีมีการพัฒนาก้าวหน้าขึ้นอย่างรวดเร็วดังเช่นทุกวันนี้ การบริหารสำนักงานก็จำต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องและเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

ในสถาบันการศึกษา อาทิ มหาวิทยาลัย วิทยาลัย โรงเรียน ต่างก็มีการจัดแบ่งส่วนงานภายใน การจัดตั้งสำนักงานตามความเหมาะสมกับสภาพและการบริหารของสถาบันนั้น ๆ สำหรับมหาวิทยาลัยพายัพซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งแรกในประเทศไทย จัดตั้งขึ้นโดยมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย เปิดทำการสอนครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ.2517 ชื่อว่า "วิทยาลัยพายัพ" ขณะนั้นเปิดทำการสอน 8 สาขาวิชา มีนักศึกษารุ่นแรก 204 คน ใช้สถานที่จัดการเรียนการสอน 2 เขต คือ เขตแก้วนวรัฐ และเขตธารแก้ว ในระยะแรกเริ่ม ได้มีการจัดแบ่งส่วนงานภายในโดยในส่วนของสำนักงานนั้นยังไม่ได้มีการจัดตั้งเป็นกิจลักษณะ เป็นเพียงงานเลขานุการที่ปฏิบัติงานขึ้นตรงต่อผู้บริหารสถาบัน ต่อมาในปี พ.ศ.2521 โดยเหตุที่ผู้บริหารสถาบันได้เล็งเห็นและให้ความสำคัญแก่งานสำนักงาน จึงได้จัดตั้งสำนักงานส่วนกลางขึ้น เรียกว่า สำนักงานผู้อำนวยการ และได้คัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมมาปฏิบัติงานและปฏิบัติหน้าที่บริหารสำนักงาน ซึ่งสำนักงานดังกล่าวในระยะต่อมา ได้มีการเปลี่ยนแปลงตามการพัฒนาเติบโตของสถาบัน มีการเปลี่ยนชื่อเรียกเป็นสำนักงานอธิการ และสำนักงานอธิการบดีตามลำดับ

กล่าวโดยสรุปเกี่ยวกับการพัฒนาเจริญก้าวหน้าของวิทยาลัยพายัพนับแต่เริ่มก่อตั้งมานั้น วิทยาลัยพายัพได้พัฒนาเจริญก้าวหน้าขึ้น ได้ขยายสถานที่จัดการเรียนการสอนไปยังเขตแม่คาว ในปี พ.ศ.2525 และได้รับอนุญาตจากทบวงมหาวิทยาลัยให้เปลี่ยนประเภทเป็นมหาวิทยาลัย ชื่อว่า "มหาวิทยาลัยพายัพ" ในปี พ.ศ.2527 ซึ่งการพัฒนาเติบโตของมหาวิทยาลัยดังกล่าวนี้ ได้ส่งผลให้ภาระงานของสำนักงานอธิการบดีมีมากขึ้นไปด้วย

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยพายัพนับได้ว่าเป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชนชั้นนำแห่งหนึ่งในภาคเหนือและของประเทศที่มีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระในการจัดการศึกษาของรัฐ กว่าสองทศวรรษที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยพายัพได้พัฒนาเติบโตจากชุมชนเล็ก ๆ มีโครงสร้างการบริหารงานภายในที่ไม่ซับซ้อน มาเป็นชุมชนใหญ่ที่เปิดสอนทั้งในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท มีคณะวิชา 9 คณะ รวม 27 สาขาวิชา มีนักศึกษาเกือบ 7,000 คน ในปีการศึกษา 2538 มีโครงสร้างการบริหารที่ขยายและซับซ้อนขึ้น มีการแบ่งส่วนงานภายในออกเป็น สำนักงานบริหาร คณะ ภาควิชา ศูนย์ สถาบัน

สำนัก และแผนก สำหรับสายการบริหารนั้น มีอธิการบดีเป็นผู้บริหารสูงสุด ลำดับถัดมา คือ รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการ หัวหน้าภาค หัวหน้าวิชา และหัวหน้าแผนก ในบางส่วนงานมีสำนักงานเป็นแหล่งกลางการประสานงาน ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สำนักงานของรองอธิการบดี 5 ฝ่าย คือ สำนักงานรองอธิการบดีอาวุโส สำนักงานฝ่ายวิชาการ สำนักงานฝ่ายบริหาร สำนักงานฝ่ายกิจการนักศึกษา และสำนักงานฝ่ายศาสนศึกษาและเสริมสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังมีสำนักงานเลขานุการคณะ อาทิ สำนักงานเลขานุการคณะมนุษยศาสตร์ สำนักงานเลขานุการคณะสังคมศาสตร์ สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย เป็นต้น ซึ่งสำนักงานต่าง ๆ เหล่านี้ สำนักงานที่ยังคงเป็นสำนักงานส่วนกลาง มีภารกิจและบทบาทสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินงานและการบริหารมหาวิทยาลัยบรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งไว้ก็คือ สำนักงานอธิการบดี (ผังการบริหารมหาวิทยาลัยพายัพ ปรากฏในภาคผนวก ก)

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยพายัพเป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่ออธิการบดี มีบุคลากรปฏิบัติงานประจำประกอบด้วยอาจารย์และเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารและดูแลขั้นต้น ลักษณะของงานโดยรวมมีลักษณะเช่นเดียวกับงานสำนักงานทั่วๆ ไป ซึ่ง ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ สมชาย หิรัญกิตติ (2538, หน้า 4-5) ได้อธิบายไว้คือ การให้ความสะดวก (Facilitating Function) และงานที่ให้บริการ (Service Work) โดยปริมาณงานมักขึ้นอยู่กับองค์ประกอบภายนอกของสำนักงาน สำหรับความสำคัญของสำนักงานนั้น ถือว่ามีส่วนก่อให้เกิดผลกำไรแก่ธุรกิจทางอ้อม ซึ่งในส่วนของมหาวิทยาลัยพายัพ อันเป็นสถาบันที่จัดตั้งขึ้นภายใต้มูลนิธิและโดยพื้นฐานทางศาสนา ผลกำไรดังกล่าวก็คือบัณฑิตที่มีคุณภาพ (อำนวย ทะพิงค์แก, 2537, หน้า 11)

ดังได้กล่าวแล้วว่า สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยพายัพ มีพัฒนาการมาเป็นลำดับตามการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและนโยบายการบริหารของมหาวิทยาลัย แต่ยังคงเป็นหน่วยงานสำคัญ เพราะเป็นหน่วยงานเบื้องต้นที่รองรับงานของผู้บริหารสถาบันโดยตรง และต้องมีส่วนสัมพันธ์กับหน่วยงานต่าง ๆ ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ซึ่งขอบข่ายหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานอธิการบดี มีดังต่อไปนี้

1. รับผิดชอบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยในฐานะหน่วยงานสารบรรณกลาง
2. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

3. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสภามหาวิทยาลัย เช่น เตรียมการประชุม พิมพ์รายงานการประชุม รวบรวมมติ ข้อเสนอแนะ ติดตามผลการปฏิบัติ และอื่น ๆ

4. ติดต่อประสานงานในการจัดประชุมคณะกรรมการที่ปรึกษาอธิการบดี (คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัย) และคณะกรรมการอื่นๆ ที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของรองอธิการบดีฝ่ายต่างๆ ตลอดจนติดตามผลการปฏิบัติงาน

5. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย

6. จัดทำรายงานประจำปีเพื่อส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ทบวงมหาวิทยาลัย สภาคริสตจักรในประเทศไทย เป็นต้น

7. ประสานงานกับฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ในการติดต่อกับองค์กรต่างประเทศ ที่ตั้งอยู่ในและนอกประเทศ

8. ติดต่อ ประสานงานและนัดหมายในส่วนงานของอธิการบดีและงานอื่นใดที่อธิการบดีมอบหมาย

9. รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย

(สารสนเทศ มหาวิทยาลัยพายัพ พ.ศ.2536, หน้า 50 และ คำสั่งมหาวิทยาลัยพายัพที่ 44/2533)

จากความสำคัญและภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานอธิการบดี ดังกล่าว ทำให้สำนักงานอธิการบดีฯ ควรต้องมีการพัฒนาอยู่เสมอ ทั้งนี้เพราะหากสำนักงานอธิการบดี สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดีมีประสิทธิภาพย่อมส่งผลดีต่อมหาวิทยาลัย แต่หากปฏิบัติงานผิดพลาดย่อมส่งผลเสียหายต่อมหาวิทยาลัยเช่นเดียวกัน และการจะปฏิบัติงานสำนักงานอธิการบดีฯ ได้อย่างดีมีประสิทธิภาพได้นั้น ปัจจัยสำคัญขึ้นอยู่กับการบริหารสำนักงานที่มีประสิทธิภาพด้วย

โดยเหตุที่สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยพายัพเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งหน่วยงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยพายัพ และมหาวิทยาลัยพายัพได้เปิดดำเนินการเรียนการสอนมากว่า 20 ปี มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ มากมาย ทั้งในด้านวิชาการ อาคารสถานที่ การบริหาร ฯลฯ และจะยังพัฒนาต่อไปในกระแสโลกาภิวัตน์ กับทั้งผู้ศึกษาได้เคยเป็นบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารสำนักงานอธิการบดี จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง การบริหารสำนักงาน

อธิการบดี มหาวิทยาลัยพายัพ ในเชิงภารกิจการบริหารใน 4 องค์ประกอบ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การปฏิบัติการ และการควบคุม เพื่อให้เป็นข้อมูลที่จะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยพายัพให้เป็นสำนักงานที่บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันจะเป็นผลต่อความเจริญก้าวหน้าของมหาวิทยาลัยพายัพยิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการบริหารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยพายัพ ตามความคิดเห็นของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี และคณะกรรมการที่ปรึกษาอธิการบดี

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตทางด้านประชากรและเนื้อหา คือ

1. **ขอบเขตด้านประชากร**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มี 2 กลุ่ม ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ในปีการศึกษา 2538 จนถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2539 คือ

1.1 บุคลากรประจำสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยพายัพ ได้แก่ อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 14 คน

1.2 คณะกรรมการที่ปรึกษาอธิการบดี จำนวน 36 คน

2. **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาการบริหารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยพายัพ ในปีการศึกษา 2538 ตามขอบเขตงานในหน้าที่รับผิดชอบ 6 งาน ได้แก่

1) งานสารบรรณ
2) งานจัดประชุม
3) งานติดต่อประสานงานและติดตามงาน
4) งานจัดทำรายงานประจำปี
5) งานบริการ

6) งานประชาสัมพันธ์

และตามภารกิจการบริหาร ซึ่งแบ่งเป็น 4 องค์ประกอบ คือ

1) การวางแผน

2) การจัดองค์การ

3) การปฏิบัติการ

4) การควบคุม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **การบริหารสำนักงาน** หมายถึง กระบวนการบริหารให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ตามลำดับขั้นตอนอันประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การปฏิบัติการ และการควบคุม

2. **คณะกรรมการที่ปรึกษาอธิการบดี** หมายถึง ผู้บริหารมหาวิทยาลัยพายัพระดับที่ปรึกษาอธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการที่มีฐานะเทียบเท่าคณบดี ผู้อำนวยการ และหัวหน้าหน่วยงานอีกบางตำแหน่ง ที่เข้าร่วมประชุมปรึกษาหารือเป็นกิจวัตรตามวันที่มหาวิทยาลัยกำหนด และติดต่อประสานงานอย่างใกล้ชิดกับสำนักงานอธิการบดี

3. **สภาพปัจจุบันและปัญหาการบริหารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยพายัพ** หมายถึง สภาพและปัญหาการบริหารสำนักงานอธิการบดี ในปีการศึกษา 2538

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริหารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยพายัพ

2. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาการบริหารสำนักงานต่อไป