

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคลากรกับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ
โรงเรียนมัธยมศึกษา

โดย
นางเรวดี องค์กร์ปรีชา

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

ภาควิชาการบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2544

ISBN 974-653-085-2

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

RELATIONSHIPS BETWEEN PERSONNEL CHARACTERISTICS AND EFFICIENCY
OF THE BUSINESS AFFAIRS SECTION OF THE SECONDARY SCHOOLS

by

Rawadee Ongpreecha

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

MASTER OF EDUCATION

Department of Educational Administration

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2001

ISBN 974-653-085-2

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคลากรกับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา” เสนอโดย นางเรวดี องค์กรีชา เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตร-มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราวรรณ คงคล้าย)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วรพจน์ มูรพันธ์
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ประกอบ คุณารักษ์
3. อาจารย์ ว่าที่ พ.ต. ดร.นพดล เจนอักษร

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์
.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดุสิต ทิวถนอม)
...../...../.....

.....กรรมการกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วรพจน์ มูรพันธ์) (รองศาสตราจารย์ ดร. ประกอบ คุณารักษ์)
...../...../.....

.....กรรมการกรรมการ
(อาจารย์ ว่าที่ พ.ต. ดร.นพดล เจนอักษร) (ดร.สุปราณี ไกรวิถนุสสรณ์)
...../...../.....

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

K 40461070 : สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

คำสำคัญ : คุณลักษณะของบุคลากร/ประสิทธิภาพงานธุรการ

เรวัตี อองศ์ปรีชา : ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคลากรกับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา (RELATIONSHIPS BETWEEN PERSONNEL CHARACTERISTICS AND EFFICIENCY OF THE BUSINESS AFFAIRS SECTION OF THE SECONDARY SCHOOLS) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ : ผศ. วรพจน์ มูรพันธุ์, รศ. ดร.ประกอบ คุณารักษ์ และ อ. ว่าที่ พ.ต. ดร.นพดล เจนอักษร. 123 หน้า. ISBN 974-653-085-2.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อแสดงให้เห็น : (1) คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ (2) ประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคลากรกับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษา ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1 จำนวน 30 โรงเรียน มีผู้บริหารโรงเรียน ผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียน หัวหน้าหมวดวิชา และครูเป็นผู้ให้ข้อมูล รวมทั้งสิ้น 180 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามบูรณาการจากแนวความคิดของลินน์ (Linn) แฮ็ค และคณะ (Hack and Others) กิติมา ปริดีติลภ กมล ชูทรัพย์ กับเสถียร เหลืองอร่าม หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 9 และเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา พ.ศ.2539 การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการในปีการศึกษา 2544 สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการอยู่ในระดับสูง และคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ

ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศิลปากร ปีการศึกษา 2544

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ 1. 2. 3.

.....

K 40461070 : MAJOR : EDUCATIONAL ADMINISTRATION

KEY WORD : THE STAFF CHARACTERISTICS/THE EFFICIENCY OF THE INFORMATIVE SECTION

RAWADEE ONGPREECHA : RELATIONSHIP BETWEEN PERSONNEL CHARACTERISTICS AND EFFICIENCY OF THE BUSINESS AFFAIRS SECTION OF THE SECONDARY SCHOOLS. THESIS ADVISORS : ASST. PROF.VORAPOJ MURAPUN, M.S., ASSO. PROF. PRAGOB KUNARAK, Ph.D., AND MAJOR NOPADOL CHENAKSARA, RTAR, Ph.D. 123 pp. ISBN 974-653-085-2.

The purposes of this research were to identify : (1) staff characteristics of the Informative Section in the secondary school, (2) efficiency of the Business Affairs Section, and (3) relationships between the staff characteristics of the Business Affairs Section and the efficiency of the Informative Section in the secondary school. The sample drawn comprised thirty secondary schools, within the Education Region I. All data were gathered from 180 respondents include school administrators, assistant school administrators, heads sections and classroom teachers. The research instrument was integrated from the concepts proposed by Linn, Hack, Preedeedilok, Chusarp, Liangaram, the Supervision Section of the Education, Region IX, and the secondary school standards, 1996. Frequencies, percentage, arithmetic mean, standard deviation and the Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient were employed for data analysis. The results of the study were as follows : The staff characteristics of the Informative Section in the secondary school as a whole were high. The efficiency of the Business Affairs Section were also found high. And, the staff characteristics of the Business Affairs Section were significantly correlated with the efficiency of the Business Affairs Section.

Department of Educational Administration, Graduate School, Silpakorn University, Academic Year 2001

Student's Signature.....

Thesis Advisors' Signature 1. 2. 3.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาเป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์ ดุสิต ทิวถนอม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วรพจน์ มูรพันธุ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ประกอบ คุณนารักษ์ อาจารย์ ว่าที่พันตรี ดร.นพดล เจนอักษร และ ดร.สุปราณี ไกรวัตนุสสรณ์ ผู้อำนวยการโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ ที่ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนให้คำแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้บริหารโรงเรียน ผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนฝ่ายอื่นๆ ที่ไม่ใช่ฝ่ายธุรการ ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการ ครูปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายธุรการ หัวหน้าหมวดวิชา ครูปฏิบัติการสอนในโรงเรียนที่เป็นตัวอย่างในเขตการศึกษา 1 ที่ได้กรุณาให้ข้อมูล และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ขอขอบคุณ คุณเกชา เหลืองสุดใจชื่น ที่ได้ให้ความช่วยเหลือจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีด้วยความเรียบร้อย

คุณค่าแห่งความสำเร็จและประโยชน์ที่พึงมีจากวิทยานิพนธ์ ขอมอบแด่คุณพ่อ ประเจียด คุณแม่ชานี มณีโชติ และคุณวัฒนา องศ์ปรีชา นางสาวรัชฎา องศ์ปรีชา นางสาวกษมา องศ์ปรีชา ผู้เป็นความอบอุ่นที่ได้ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....ง	
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....จ	
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....ญ	
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	2
ปัญหา.....	4
ประพจน์ปัญหา.....	9
ความสำคัญของการวิจัย.....	9
จุดประสงค์ของการวิจัย.....	9
ข้อคำถามของการวิจัย.....	9
สมมติฐานของการวิจัย.....	10
ขอบข่ายทางทฤษฎีของการวิจัย.....	10
ขอบเขตของการวิจัย.....	12
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	12
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	13
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	14
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	15
การบริหารงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา.....	15
ความหมายของการมัธยมศึกษา.....	16
ความสำคัญของการมัธยมศึกษา.....	16
การบริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา.....	18
การบริหารงานธุรการ.....	23
ความหมายของงานธุรการ.....ก.....	24
ความสำคัญของงานธุรการ.....	25
ขอบข่ายของงานธุรการ.....	27

บทที่		หน้า
2	ประสิทธิภาพของงานธุรการ.....	29
	การวางแผนงานธุรการ.....	33
	การบริหารงานงานธุรการ.....	34
	การบริหารงานสารบรรณ.....	37
	การบริหารงานการเงินและบัญชี.....	38
	การบริหารงานพัสดุ.....	40
	การบริหารงานทะเบียนและสถิติข้าราชการครูและลูกจ้าง.....	42
	การประเมินผลงานธุรการ.....	43
	บทบาทและหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายธุรการ.....	44
	คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ.....	46
	บุคลิกภาพ.....	48
	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์.....	51
	มนุษยสัมพันธ์.....	52
	คุณธรรมจริยธรรม.....	54
	ความรู้ในวิชาชีพความสามารถในการปฏิบัติงาน.....	55
	สรุป.....	59
3	การดำเนินการวิจัย.....	60
	ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	60
	ระเบียบวิธีวิจัย.....	61
	แผนแบบการวิจัย.....	61
	ประชากร.....	61
	ตัวอย่างและการเลือกตัวอย่าง.....	62
	ตัวแปรที่ศึกษา.....	63
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	64
	การสร้างเครื่องมือ.....	66
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	66
	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้สำหรับการวิจัย.....	67
	สรุป.....	68

บทที่	หน้า
4 การนำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	69
ตอนที่ 2 คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1.....	72
ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพงานธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1.....	78
ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคลากรกับประสิทธิภาพ งานของฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา.....	86
สรุปผลการวิจัย.....	88
5 ข้อค้นพบ อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	89
ข้อค้นพบ.....	90
การอภิปรายผล.....	90
ข้อเสนอแนะ.....	93
ข้อเสนอแนะของการวิจัย.....	93
ข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งต่อไป.....	95
บรรณานุกรม.....	96
ภาคผนวก.....	100
ภาคผนวก ก เอกสารขอความร่วมมือในการวิจัย.....	101
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	103
ภาคผนวก ค รายชื่อโรงเรียนตัวอย่าง.....	114
ภาคผนวก ง การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น.....	116
ประวัติผู้วิจัย.....	123

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สภาพการดำเนินงานในภาพรวมของโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 1.	4
2	สรุปผลการวัดและประเมินมาตรฐาน โรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 1 คิดเป็นร้อยละ.....	5
3	ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	70
4	ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับคุณลักษณะ ของบุคลากรฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา	72
5	ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับคุณลักษณะ ของบุคลากรฝ่ายธุรการ ด้านความรู้ในวิชาชีพ.....	73
6	ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับคุณลักษณะ ของบุคลากรฝ่ายธุรการ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน.....	74
7	ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับคุณลักษณะ ของบุคลากรฝ่ายธุรการ ด้านบุคลิกภาพ.....	75
8	ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับคุณลักษณะ ของบุคลากรฝ่ายธุรการ ด้านมนุษยสัมพันธ์.....	76
9	ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับคุณลักษณะ ของบุคลากรฝ่ายธุรการ ด้านคุณธรรมจริยธรรม.....	77
10	ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับคุณลักษณะ ของบุคลากรฝ่ายธุรการ ด้านความคิดสร้างสรรค์.....	78
11	ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับประสิทธิภาพ งานของฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา.....	79
12	ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับประสิทธิภาพ งานของฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา ด้านการวางแผนงานธุรการ..	80
13	ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับประสิทธิภาพ งานของฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา ด้านการบริหารงานธุรการ...	81
14	ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับประสิทธิภาพ งานของฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา ด้านการบริหารงาน สารบรรณ.....	82

ตารางที่		หน้า
15	ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับประสิทธิภาพ งานของฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา ด้านการบริหารงานการเงิน และการบัญชี.....	83
16	ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับประสิทธิภาพ งานของฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา ด้านการบริหารพัสดุ.....	84
17	ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับประสิทธิภาพ งานของฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา ด้านการบริหารงานทะเบียน และสถิติข้าราชการครูและลูกจ้าง.....	85
18	ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับประสิทธิภาพ งานของฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา ด้านการประเมินผล งานธุรการ.....	86
19	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการกับประสิทธิภาพ งานของฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา.....	87

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

บทที่ 1

บทนำ

การศึกษาเป็นรากฐานที่สำคัญประการหนึ่งในการสร้างคน ในการสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและแก้ไขปัญหาต่างๆ ของสังคม ดังจะเห็นได้จากความมุ่งหมายของการจัดการการศึกษาของแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2535 ที่กล่าวว่า การศึกษาเป็นกระบวนการที่ทำให้มนุษย์สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของตน สามารถดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีสันติสุข ทั้งยังสามารถเกื้อกูลการพัฒนาประเทศได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในทุกๆ ด้านของประเทศ¹ จึงเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่าการศึกษาเป็นกระบวนการสำคัญในการช่วยให้คนพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพ ทั้งในด้านสติปัญญา ร่างกาย อารมณ์และจิตใจตลอดชีวิต ซึ่งจะส่งผลต่อการสร้างสรรค์พัฒนาสังคมและประเทศโดยรวม² ด้วยเหตุที่การศึกษามีความสำคัญยิ่งดังที่ได้กล่าวมาแล้ว จึงมีการกำหนดบทบัญญัติในเรื่องการศึกษาไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 โดยคาดหวังว่าการศึกษาของประชาชนจะเป็นเครื่องมือสร้างสังคมไทย มีการปรับปรุงสิ่งที่บกพร่องในอดีต และพัฒนาไปข้างหน้าได้อย่างเหมาะสมอย่างยั่งยืน³ ซึ่งในการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงเรียนซึ่งเป็นหน่วยงานทางการศึกษา เป็นหน่วยงานระดับปฏิบัติที่จะนำนโยบายต่างๆ ไปดำเนินการให้เกิดผลและเกิดประสิทธิภาพ เมื่อโรงเรียนสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วก็จะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศชาติโดยรวมต่อไป

¹ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, ครูแห่งชาติ (กรุงเทพฯ : ม.ป.ท., 2535), 1.

² กระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, ปฏิรูปการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศ ปี 2550 (กรุงเทพฯ : สำนักงานประสานการปฏิรูปการศึกษา, 2539), 38.

³ รุ่ง แก้วแดง, รัฐธรรมนูญกับการศึกษาของชาติ (กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2540), 9.

ภูมิหลัง

กรมสามัญศึกษามีหน้าที่จัดและส่งเสริมการศึกษาระดับมัธยมศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้การศึกษาเป็นพื้นฐานในการพัฒนาคน และพัฒนาประเทศ ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง โดยได้กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาการศึกษาสู่ความเป็นเลิศในปี 2550 ซึ่งกรมสามัญศึกษาจะต้องจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ได้รับการยอมรับทั้ง 3 ด้านคือ 1) ด้านประสิทธิภาพการบริหาร 2) ด้านความเสมอภาคในการศึกษา และ 3) ด้านการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน⁴

กรมสามัญศึกษาได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียน พ.ศ.2539 และมอบหมายให้ผู้บริหารโรงเรียนนำไปปฏิบัติพร้อมทั้งได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินมาตรฐานโรงเรียนตามเกณฑ์ที่กำหนด 7 หมวดคือ หมวดที่ 1 งานบริหารทั่วไป ประกอบด้วย การวางแผนปฏิบัติการของโรงเรียน การจัดองค์การ การจัดระบบสารสนเทศ การบริหารงานบุคคล การสื่อสารคมนาคมและการประชาสัมพันธ์ การบริหารการเงิน และการประเมินผลงานการบริหารทั่วไป หมวดที่ 2 งานธุรการ ประกอบด้วย การวางแผนงานธุรการ การบริหารงานธุรการ การบริหารงานสารบรรณ การบริหารงานการเงินและบัญชี การบริหารงานพัสดุ การบริหารงานทะเบียนและสถิติข้าราชการครูและลูกจ้าง และการประเมินผลงานธุรการ หมวดที่ 3 งานวิชาการ ประกอบด้วย การวางแผนงานวิชาการ การบริหารงานวิชาการ การจัดการเรียนการสอน การพัฒนาและส่งเสริมทางด้านวิชาการ การวัดผลและประเมินผลการเรียนและงานทะเบียนนักเรียน และการประเมินผลการจัดงานวิชาการ หมวดที่ 4 งานปกครองนักเรียน ประกอบด้วย การวางแผนงานปกครองนักเรียน การบริหารงานปกครองนักเรียน การส่งเสริมพัฒนาให้นักเรียนมีวินัย คุณธรรม จริยธรรม การป้องกันและแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักเรียน การดำเนินการส่งเสริมประชาธิปไตยในโรงเรียน และการประเมินผลงานปกครองนักเรียน หมวดที่ 5 งานบริการ ประกอบด้วย การวางแผนงานโภชนาการ การจัดการบริหารสุขอนามัย การจัดการบริการห้องสมุด การจัดการบริการโสตทัศนูปกรณ์ การจัดการบริการแนะแนว การจัดกิจกรรมสหกรณ์ในสถานศึกษา และการประเมินผลงานบริการ หมวดที่ 6 งานโรงเรียนกับชุมชน ประกอบด้วย การวางแผนสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน การสร้างและเผยแพร่เกียรติประวัติของโรงเรียน การให้บริการชุมชน การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน การได้รับการสนับสนุนจากชุมชน และการประเมินผลงานสร้างความสัมพันธ์

⁴กรมสามัญศึกษา, แผนพัฒนาการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ระยะที่ 8 (พ.ศ.2540 - 2544) (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2540), 16.

ระหว่าง โรงเรียนกับชุมชน และหมวดที่ 7 งานบริหารอาคารสถานที่ ประกอบด้วย การบริหารโรงเรียน การบริหารอาคารเรียน การบริหารห้องเรียน การบริหารห้องพิเศษ การบริหารห้องบริการ การบริหารอาคารโรงฝึกงาน การบริหารอาคารห้องอาหาร การบริหารอาคารหอประชุม การบริหารอาคารห้องน้ำ-ห้องส้วม และการบริหารอาคารพลศึกษา⁵

จากขอบข่ายงานต่างๆ ตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียน พ.ศ.2539 ซึ่งมีงานวิชาการเป็นงานหลักและเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา แต่โดยทางปฏิบัติแล้วงานธุรการ นับว่าเป็นงานสนับสนุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานวิชาการและงานอื่นๆ ดังที่ ภิญโญ สาธร กล่าวว่า ความบกพร่องของงานธุรการจะมีผลกระทบต่อการบริหารทั้งมวล⁶ และ เอกชัย กี่สุขพันธ์ ที่กล่าวว่า การบริหารให้หน่วยงานต่างๆ ในโรงเรียนดำเนินไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากที่สุดต้องอาศัยความร่วมมือของฝ่ายธุรการ⁷ ซึ่งสอดคล้องกับ สุภรณ์ ประดับแก้ว ที่กล่าวว่า งานธุรการของโรงเรียนมีความสำคัญสำหรับผู้บริหารโรงเรียนเพราะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในด้านการบริหารงาน เป็นการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจ นิยมชมชอบให้เกิดแก่ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งยังสร้างชื่อเสียงให้เกิดแก่โรงเรียนและผู้บริหารโรงเรียน ในทางตรงข้ามถ้าหากว่าผู้บริหารโรงเรียนบริหารงานธุรการไม่มีประสิทธิภาพจนเกิดความเสียหายแก่ราชการ ผู้บริหารโรงเรียนเคยถูกลงโทษทางวินัยมาแล้วหลายราย นอกจากนี้หากทางโรงเรียนบริหารงานธุรการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ก็เป็นการสร้างความสบายใจแก่ผู้บริหารโรงเรียน ซึ่งจะช่วยให้สามารถทุ่มเท ปรับปรุงงานวิชาการของโรงเรียนให้บังเกิดผลอย่างเต็มที่ เท่ากับเป็นการช่วยสนับสนุนส่งเสริมงานวิชาการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น⁸

⁵ กรมสามัญศึกษา, เกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2539), 1.

⁶ ภิญโญ สาธร, หลักการบริหารการศึกษา (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2526), 309.

⁷ เอกชัย กี่สุขพันธ์, หลักการบริหารการศึกษาทั่วไป (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อนงค์ศิลป์การพิมพ์, 2528), 169.

⁸ สุภรณ์ ประดับแก้ว, อ้างถึงใน ไพพรรณ สุภรัตน์ชัย, การบริหารงานธุรการการเงินและพัสดุ (อุบลราชธานี : คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2531), 2-3.

ปัญหา

กรมสามัญศึกษา โดยความรับผิดชอบของกองการมัธยมศึกษา ได้ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของเยาวชนในชาติ จึงได้จัดทำเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา พ.ศ.2539 ขึ้นและแต่งตั้งคณะกรรมการของแต่ละจังหวัดติดตามประเมินมาตรฐาน โรงเรียนในสังกัด เพื่อนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานของโรงเรียนให้สูงขึ้นไป⁹

ในส่วนของเขตการศึกษา 1 ประกอบด้วย 5 จังหวัด คือ จังหวัดนครปฐม สมุทรสาคร สมุทรปราการ นนทบุรี และปทุมธานี คณะกรรมการได้ประเมินมาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตการศึกษา 1 ได้ประเมินผลสภาพการดำเนินงานและระดับมาตรฐานในภาพรวมของเขตการศึกษา 1 ดังรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สภาพการดำเนินงานในภาพรวมของโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 1

งาน	รายการ	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ปรับปรุง
1.บริหารทั่วไป	สภาพการดำเนินงานในภาพรวม		√		
2.งานธุรการ	“ “		√		
3.งานวิชาการ	“ “		√		
4.งานปกครอง	“ “			√	
5.งานบริการ	“ “			√	
6.โรงเรียนกับชุมชน	“ “			√	
7.บริหารอาคารสถานที่	“ “			√	

ที่มา : กรมสามัญศึกษา, กองการมัธยมศึกษา, รายงานการติดตามและประเมินมาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ประจำปีการศึกษา 2540 (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา, 2540), 10.

⁹กรมสามัญศึกษา, กองการมัธยมศึกษา, รายงานการติดตามและประเมินผลมาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา, 1 - 2.

จากผลการประเมินมาตรฐานโรงเรียนตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา พ.ศ.2539 เกี่ยวกับสภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1 พบว่า งานบริหารทั่วไป งานธุรการ และงานวิชาการ สภาพการศึกษาอยู่ในระดับดี ส่วนงานปกครอง งานบริการ งานโรงเรียนกับชุมชน และงานบริหารอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง

แต่เมื่อพิจารณาผลการวัดและการประเมินผลในแต่ละโรงเรียน โดยคิดเป็นร้อยละ พบว่า ยังมีโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่กรมสามัญศึกษาได้ตั้งค่ากลางไว้คือ 3.00 ถึง 16 โรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 15.38 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลการวัดและประเมินมาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 1 คิดเป็นร้อยละ

ระดับมาตรฐาน	ความหมาย	จำนวน โรงเรียน	ร้อยละ
1.00 - 1.99	ปรับปรุงด่วน	-	-
2.00 - 2.99	ปรับปรุง	16	15.38
3.00 - 3.99	ปานกลาง	46	43.52
4.00 - 4.50	ดี	30	28.28
4.50 - 5.00	ดีมาก	13	12.82

ที่มา : กรมสามัญศึกษา, กองการมัธยมศึกษา, รายงานการติดตามและประเมินมาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ประจำปีการศึกษา 2540 (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา, 2540),

11.

นอกจากนั้น กรมสามัญศึกษายังได้สรุปปัญหาที่ทำให้โรงเรียนมัธยมศึกษาไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานดังนี้ คือ 1) โรงเรียนส่วนใหญ่มีการประเมินการปฏิบัติงานในแต่ละงานไม่มีหลักฐานให้คณะกรรมการประเมินตรวจสอบ เช่น งานบริหารทั่วไป งานวิชาการ งานธุรการ เป็นต้น 2) โรงเรียนส่วนใหญ่ไม่มีคณะกรรมการดำเนินงานในบางงาน เช่น งานบริหารทั่วไป 3) การจัดระบบข้อมูลสารสนเทศ การจัดทำแผนปฏิบัติการ ระเบียบและแนวปฏิบัติในงานต่างๆ ยังไม่ชัดเจนและไม่เป็นปัจจุบัน 4) โรงเรียนส่วนใหญ่ยังขาดเครื่องมือการสื่อสารคมนาคม การประชาสัมพันธ์ นวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน 5) งานธุรการยังขาดแผนการใช้จ่ายเงินที่ชัดเจน โดยเฉพาะหลักฐานการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบที่กรมสามัญศึกษาได้วางไว้ 6) โรงเรียนส่วนใหญ่ยังขาดการสนับสนุนครู ในเรื่องการวิเคราะห์วิจัยในงานวิชาการ ทำ

ให้โรงเรียนไม่มีการวิเคราะห์ห้วงที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน 7) การสอนซ่อมเสริมเพื่อช่วยนักเรียน โรงเรียนปฏิบัติไม่ตรงกับแนวทางที่กรมสามัญศึกษา วางนโยบายไว้ 8) การแก้ไขพฤติกรรมนักเรียนที่ไม่เหมาะสมในงานปกครองนักเรียนยังขาดหลักฐาน แนวปฏิบัติและการแก้ไขที่ถูกต้อง 9) การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์นั้น โรงเรียนมีการจัดกิจกรรมแต่ไม่ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ 10) การจัดกิจกรรม สหกรณ์ในสถานศึกษานั้นยังขาดระเบียบ แนวปฏิบัติที่ถูกต้อง รวมทั้งขาดสถานที่ในการดำเนินงาน 11) ในงานโรงเรียนกับชุมชน โรงเรียนส่วนใหญ่ไม่มีการจัดตั้งองค์กรที่เป็นนิติบุคคลและไม่ใช่นิติบุคคลเพื่อสนับสนุนโรงเรียน 12) โรงเรียนไม่มีการวิเคราะห์ข้อมูลในเรื่องของการพัฒนาชุมชนและการบริการชุมชน และ 13) โรงเรียนส่วนใหญ่ยังขาดคณะกรรมการติดตามประเมินผลที่ชัดเจน

สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาดังที่กล่าวมาแล้วนั้น คณะกรรมการประเมินมาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 1 ได้วิเคราะห์และสรุปไว้ดังนี้

1. ด้านบุคลากร

1.1 สายงานปฏิบัติการสอน โรงเรียนส่วนใหญ่มีอัตรากำลังครูต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดมาก ทำให้ครูต้องรับภาระในการสอนมากกว่าปกติ จึงไม่สามารถช่วยปฏิบัติงานด้านสนับสนุนการสอนหรืองานในหน้าที่อื่นๆ ได้อีก บางโรงเรียนได้รับครูอาจารย์ที่มีความรู้หรือวิชาเอกไม่ตรงกับความต้องการของโรงเรียน และยังขาดบุคลากรที่มีความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น บุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

1.2 สายงานบริหารโรงเรียน ผู้บริหารโรงเรียนส่วนใหญ่มีการกำหนด นโยบาย และเป้าหมายของโรงเรียน แต่ไม่ค่อยดำเนินการให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการของโรงเรียน และยังขาดการประเมินผลงานภายในโรงเรียน

2. ด้านงบประมาณ

2.1 อาคาร โรงเรียนยังขาดห้องเรียนอีกเป็นจำนวนมาก ขาดห้องพิเศษ เช่น ห้องวิทยาศาสตร์ ห้องภาษาต่างประเทศ ขาดห้องบริการ เช่น ห้องโสตทัศนศึกษา ห้องแนะแนว เป็นต้น รวมทั้งขาดอาคารหอประชุม โรงอาหาร

2.2 สถานที่และสิ่งแวดล้อม สภาพโรงเรียนส่วนใหญ่ยังขาดงบประมาณในการปรับปรุงพื้นที่ เช่น ถนนภายในโรงเรียน รั้วโรงเรียน สนาม

2.3 วัสดุครุภัณฑ์ โรงเรียนส่วนใหญ่ขาดอุปกรณ์การเรียนการสอน และครุภัณฑ์สำนักงาน

2.4 สาธารณูปโภค โรงเรียนส่วนใหญ่ยังขาดแหล่งน้ำดื่ม น้ำใช้ ไฟฟ้าและระบบสื่อสารคมนาคม เช่น โทรศัพท์

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน สิ่งที่โรงเรียนส่วนใหญ่ไม่ได้ดำเนินการ คือ การกำหนดแผนงานที่ชัดเจนในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน การรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลชุมชน ตลอดจนไม่มีการประเมินผลการดำเนินงาน และไม่ได้รับความสนับสนุนจากชุมชนที่จัดตั้งองค์กรเพื่อสนับสนุนโรงเรียน รวมทั้งไม่ได้จัดการให้บริการด้านส่งเสริมวิชาชีพ¹⁰

จากปัญหาการบริหารงานที่กรมสามัญศึกษาได้สรุปไว้ และตามที่คณะกรรมการประเมินมาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 1 ได้วิเคราะห์และสรุปสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาการบริหารงาน โรงเรียนมัธยมศึกษา ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ปัญหาในแต่ละงานจะส่งผลกระทบต่อถึงกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานธุรการซึ่งเป็นงานสนับสนุนสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพงานอื่นๆ แม้ว่างานธุรการจะไม่ได้เป็นหัวใจของการดำเนินงานของโรงเรียน แต่ในทางปฏิบัติ มักจะมีความสำคัญในแง่ที่เป็นหน่วยบริการแก่ฝ่ายการสอนและฝ่ายบริการนักเรียน ความผิดพลาดในการดำเนินงานธุรการเป็นที่ประจักษ์ชัดเจนยิ่งกว่าด้านการศึกษาและบริการนักเรียนเป็นอันมาก ดังนั้น โรงเรียนหรือสถาบันส่วนใหญ่จึงเอาใจใส่ต่องานธุรการยิ่งกว่างานวิชาการที่เป็นหัวใจหรือจุดมุ่งหมายอันแท้จริงของสถาบันนั้น¹¹

จากการปฏิบัติงานธุรการ นอกจากประสบปัญหาในด้านการวางแผนการเงินและการขาดแคลนบุคลากรฝ่ายธุรการแล้ว ศุภวรัช หารัชภิญโญ ได้ศึกษาสภาพและปัญหาทางธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษา ขนาดใหญ่พิเศษ สังกัดกรมสามัญศึกษา พบว่าการขาดครูธุรการโดยตรงต้องให้ครูปฏิบัติการสอนมาปฏิบัติงานธุรการด้วย เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานสารบรรณมีไม่เพียงพอ บุคลากรไม่เห็นความสำคัญของการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี¹²

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ประเมินผลการปฏิบัติงานฝ่ายธุรการเมื่อสิ้นสุดปีการศึกษาโดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการและผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาผลการปฏิบัติงานของโรงเรียน พบว่า ผลการปฏิบัติงานในระดับน้อยมากที่ต้องได้รับการปรับปรุงคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่มีความเหมาะสมและอัธยาศัยไม่ดี ไม่ได้ได้รับความสะดวกใน

¹⁰ กรมสามัญศึกษา, กองกรมมัธยมศึกษา, รายงานการติดตามและประเมินมาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ประจำปีการศึกษา 2540, 89 - 98.

¹¹ ไพพรรณ สุกลรัตน์ชัย, การบริหารงานธุรการ การเงินและพัสดุ, 4.

¹² ศุภวรัช หารัชภิญโญ, “การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ สังกัด กรมสามัญศึกษา” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538), 184.

การติดต่อประสานงาน และการบริการล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพ ในระดับน้อยคือเจ้าหน้าที่พัสดุไม่เพียงพอ ระดับพอใช้ ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการจัดซื้อจัดจ้าง การรับ-ส่งโต้ตอบหนังสือ ความสะดวกต่อการค้นหา จัดเก็บหนังสือราชการ ส่วนการปฏิบัติในระดับดี และดีที่สุดในไม่มี โดยผู้ให้ข้อมูลมีข้อเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการควรให้บริการกับครูอาจารย์ที่มาติดต่อด้วยความสะดวกและสบายใจ¹³

จากการประเมินผลงานธุรการดังกล่าวพอสรุปปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานธุรการได้ดังนี้

1. ด้านบุคลากร พบว่า ขาดบุคลากรฝ่ายธุรการโดยตรง ต้องอาศัยครูปฏิบัติการสอนมาปฏิบัติงานธุรการ โดยที่ไม่มีความรู้ในเรื่องของงานธุรการโดยเฉพาะ การที่บุคลากรคนหนึ่งๆ จะต้องปฏิบัติหน้าที่หลายอย่าง ทำให้ขาดเทคนิคและความชำนาญงานในหน้าที่อย่างแท้จริง ส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้โรงเรียนบางแห่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่บุคคลคนเดียวกันรับผิดชอบงานทั้งด้านการเงินและบัญชี งานสารบรรณ ปัญหาที่พบคือการค้นหาเอกสารไม่ได้จัดระบบ ทำให้ค้นหาเอกสารได้ยาก งานพัสดุไม่ได้จัดทำบัญชีวัสดุและทะเบียนครุภัณฑ์ให้เป็นปัจจุบัน

2. เจ้าหน้าที่ธุรการมีความคิดเห็นไม่ดีเกี่ยวกับงานธุรการ เนื่องจากการปฏิบัติงานของฝ่ายธุรการเป็นงานที่เสี่ยงต่อความผิดพลาดชัดเจนมากกว่าฝ่ายวิชาการและฝ่ายอื่นๆ ซึ่งบางครั้งนอกจากจะได้รับโทษทางวินัยแล้วอาจต้องได้รับโทษทางแพ่งหรืออาญาอีกด้วย อีกทั้งงานธุรการต้องรับผิดชอบงานอย่างต่อเนื่อง ผู้ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานธุรการจึงเกิดความไม่พึงพอใจ ทำให้ครูที่มาช่วยงานธุรการขอกลับไปปฏิบัติการสอนอย่างเดียว

3. งานธุรการไม่ได้รับความร่วมมือจากคณะครู สภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการไม่ได้ให้บริการและความสะดวกกับครูที่มาติดต่อ เนื่องจากไม่เข้าใจบทบาทของตนเอง มักแสดงบทบาทการบังคับบัญชามากกว่าการให้บริการ ทำให้ครูส่วนใหญ่เกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้ไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร

งานธุรการเป็นงานที่ต้องปฏิบัติอย่างละเอียดอ่อน โดยดำเนินไปตามกฎ ระเบียบและความถูกต้อง ระบบการบริหารงานธุรการต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์สูง สุขุมรอบคอบและเสียสละ งานจึงจะประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

¹³ โรงเรียนพันท้ายนรสิงห์วิทยา, “เอกสารประเมินผลการปฏิบัติงานฝ่ายธุรการ,” (สมุทรสาคร : ฝ่ายธุรการ โรงเรียนพันท้ายนรสิงห์วิทยา, 2542), 3-9. (อัครสำเนา)

ประพจน์ปัญหา

จากรายละเอียดของเรื่องที่ศึกษาและปัญหาดังกล่าวข้างต้น จะพบว่า “คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการที่เป็นอยู่ในปัจจุบันยังไม่มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่กรมสามัญศึกษาได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา” ซึ่งอาจสืบเนื่องมาจากการสรรหาบุคลากรฝ่ายธุรการที่ผ่านมายังมิได้พิจารณาอย่างจริงจังว่าผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานฝ่ายธุรการจะต้องมีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างไร

ความสำคัญของการวิจัย

เป้าหมายหลักของการจัดการศึกษาคือพัฒนาคนให้มีคุณภาพอันจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศในลำดับต่อไป โรงเรียนซึ่งเป็นหน่วยงานทางการศึกษามีหน้าที่โดยตรงที่จะจัดการเรียนการสอนแก่นักเรียนให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้นั้นต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ งานธุรการนับเป็นหัวใจสำคัญที่จะสนับสนุนงานอื่นๆ ของโรงเรียนมัธยมศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคลากรกับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษา เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาสรุปเป็นแนวทางในการสรรหาบุคลากรที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการปฏิบัติงานธุรการ เพราะเมื่อบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วย่อมทำให้งานอื่นๆ มีประสิทธิภาพไปด้วย อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหารโรงเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนางานธุรการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

จุดประสงค์ของการวิจัย

เพื่อให้สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางสำหรับสรรหาบุคลากรฝ่ายธุรการที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดจุดประสงค์สำหรับการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อทราบคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษา
2. เพื่อทราบประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการโรงเรียนมัธยม
3. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคลากรกับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษา

ข้อคำถามของการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางสำหรับค้นหาคำตอบของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดข้อคำถามของการวิจัยครั้งนี้ไว้ดังนี้

1. คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการโรงเรียนมัธยม อยู่ในระดับใด
2. ประสิทธิภาพงานธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษา อยู่ในระดับใด
3. คุณลักษณะใดของบุคลากรฝ่ายธุรการที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพงานธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษา

สมมติฐานของการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางในการตรวจสอบข้อคำถามของการวิจัยและเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้ “คุณลักษณะของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ”

ขอบข่ายทางทฤษฎีของการวิจัย

เกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา พ.ศ.2539 แบ่งขอบข่ายงานของโรงเรียนมัธยมศึกษาออกเป็น 7 หมวดคือ 1) งานบริหารทั่วไป 2) งานธุรการ 3) งานวิชาการ 4) งานปกครองนักเรียน 5) งานบริการ 6) โรงเรียนกับชุมชน และ 7) การบริหารอาคารสถานที่ ในส่วนของงานธุรการซึ่งเป็นงานสนับสนุนสำคัญที่จะส่งเสริมให้งานอื่นๆ ประสบความสำเร็จนั้น ได้กำหนดขอบข่ายไว้คือ การวางแผนงานธุรการ การบริหารงานธุรการ การบริหารงานสารบรรณ การบริหารงานการเงินและบัญชี การบริหารงานพัสดุ การบริหารงานทะเบียนและสถิติข้าราชการครูและลูกจ้าง และการประเมินผลงานธุรการ¹⁴ ซึ่งการที่จะทำให้งานธุรการมีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลายประการและประการที่สำคัญยิ่งส่วนหนึ่งคือ คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงคุณลักษณะที่สำคัญของบุคลากรฝ่ายธุรการไว้ เช่น ลินน์ (Linn) ได้กำหนดลักษณะเฉพาะบุคลากรฝ่ายธุรการไว้ 12 ประการคือ 1) สามารถเข้ากับบุคคลอื่นได้ดี 2) ไม่เปิดเผยความลับของผู้อื่น 3) มีความซื่อสัตย์ มีเกียรติภูมิ จริงใจและมีประวัติน่าเชื่อถือ 4) กระตือรือร้นที่จะพบปะกับบุคคลทั่วไป 5) บริการบุคคลอื่นอย่างเท่าเทียมกัน 6) มีความคิดริเริ่ม รู้จักปรับปรุงงานด้วยตนเองได้ 7) เป็นผู้ฟังที่ดี 8) อดกลั่นต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้ 9) มีจิตใจมั่นคงทุกโอกาส 10) มีอารมณ์ขัน 11) รู้จักใช้น้ำเสียงได้อย่างเหมาะสมน่าฟัง และ 12) ใช้ภาษาสุภาพ ไม่หยาบคาย¹⁵

¹⁴ กรมสามัญศึกษา, เกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา พ.ศ.2539 (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2539), 3-8.

¹⁵ H. H. Linn, School Business Administration (New York : The Ronald Press, 1965), 32-33.

ส่วน แฮ็ค และคณะ (Hack and others) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของบุคคลที่ทำหน้าที่บริหารงานธุรการที่สำคัญไว้ 5 ประการคือ 1) มีความชำนาญในการวางแผนเพราะทักษะการวางแผนมีความจำเป็นมากในทุกๆ งาน 2) มีความชำนาญด้านการเงิน มีความรอบรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ทางด้านการเงิน 3) มีความชำนาญด้านการจัดการ เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤตอันก่อให้เกิดความเรียบร้อยในการบริหารงาน 4) มีความชำนาญเรื่องคน มีความรู้เรื่องจิตวิทยาเกี่ยวกับบุคคลในด้านความเชื่อ เจตคติ ค่านิยม ความต้องการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล และ 5) มีความมุ่งมั่นและพลังแรงกล้า เป็นคุณสมบัติเกี่ยวกับอุดมการณ์ของบุคคลในการทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต¹⁶

สำหรับ กิติมา ปรีดีดิลก ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่การเงินและเจ้าหน้าที่บัญชีไว้ดังนี้ 1) ซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน 2) มีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ มีความรู้ทางการบัญชี ระเบียบการเงิน การพัสดุอย่างดี 3) มีความรู้ทางการศึกษาบ้างพอสมควร 4) มีความละเอียดรอบคอบ 5) มีมนุษยสัมพันธ์ 6) มีอารมณ์มั่นคง และ 7) มีความรับผิดชอบสูง ไม่ปล่อยปละละเลยงานที่รับผิดชอบ¹⁷

นอกจากนี้ ในด้านงานสารบรรณ ซึ่งเป็นงานสำคัญงานหนึ่งของงานธุรการนั้น หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 9 ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณที่ดีว่าควรประกอบด้วย 1) มีความรู้ภาษาไทยดี แม่นยำศัพท์และความหมาย ยังมีความรู้ภาษาต่างประเทศด้วยยิ่งดี มีความละเอียดลออ รอบคอบ สุขุมรวดเร็ว เขียนข้อความสั้นแต่ได้ใจความมากที่สุด และ 2) การพิมพ์ ต้องมีความสามารถพิมพ์ได้รวดเร็วถูกต้อง¹⁸ ส่วน กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร เหลืองอร่าม กล่าวว่า เจ้าหน้าที่งานสารบรรณที่ดีจะต้องมีลักษณะดังนี้คือ 1) ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ประหยัดเวลา 2) หาวิธีลดในการร่าง โต้ตอบ คั่น ทำลายหนังสือ เพื่อประหยัดแรงงานและกระดาษพิมพ์ หนังสือทุกฉบับมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ประณีต สะอาด ชัดเจน มีระเบียบและเป็นมาตรฐาน 3) ร่างหนังสือโต้ตอบถูกต้องและรวดเร็วโดยไม่ต้องแก้ไขเพิ่มเติม 4)

¹⁶ W. G. Hack, I. C. Condal and J. R. Ray, School Business Administration : A Planning Approach (Boston : Allyn and Bacon, 1992), 353-355.

¹⁷ กิติมา ปรีดีดิลก, การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา, 2532), 27.

¹⁸ กรมสามัญศึกษา, หน่วยศึกษานิเทศก์ เขตการศึกษา 9, คู่มือโรงเรียนมัธยมที่เปิดใหม่ (กรุงเทพฯ : จงเจริญการพิมพ์, 2522), 112-113.

ลงบัญชีตามแบบที่กำหนดไว้ รวบรวมเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาลงความเห็นหรือสั่งการโดยไม่ทอดทิ้ง 5) เก็บเรื่องเป็นระเบียบ ติดตามค้นหาเรื่องได้ง่าย 6) หนังสือโต้ตอบที่ใช้เหมือนๆ กัน เป็นประจำต้องจัดพิมพ์แบบฟอร์มและเว้นช่องว่างไว้กรอก ข้อความที่เปลี่ยนแปลงได้ และ 7) ข้อความที่จะจดได้ ถูกต้องรวดเร็วต้องจดด้วยตัวเลขหรือเครื่องบันทึกเสียง¹⁹

ขอบเขตของการวิจัย

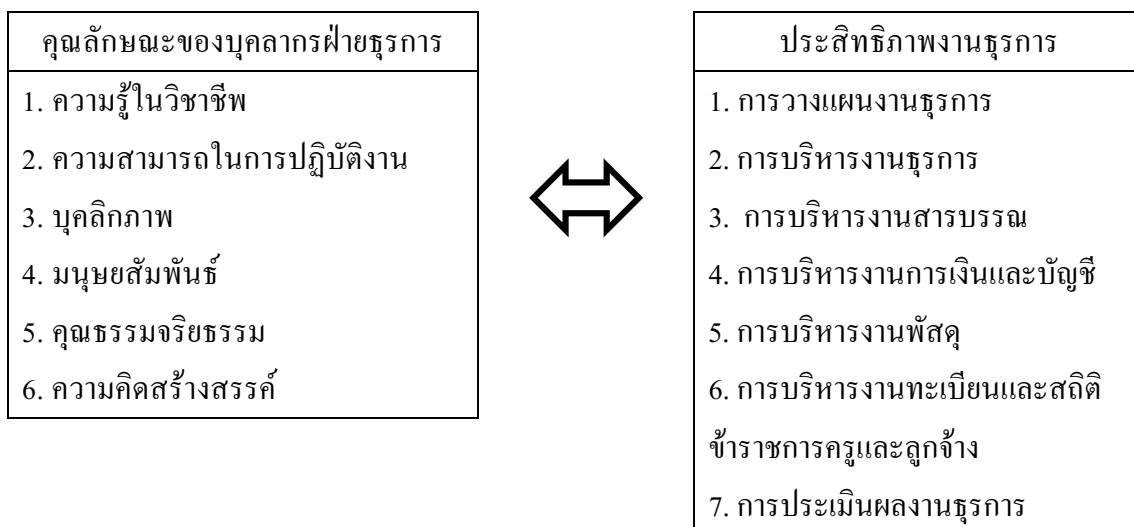
การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพงานธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1 ซึ่งคุณลักษณะของบุคลากรประกอบด้วย 1) ความรู้ในวิชาชีพ 2) ความสามารถในการปฏิบัติงาน 3) บุคลิกภาพ 4) มนุษยสัมพันธ์ 5) คุณธรรมจริยธรรม และ 6) ความคิดสร้างสรรค์ ส่วนประสิทธิภาพงานธุรการตามขอบข่ายงานธุรการที่เกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา พ.ศ.2539 กำหนดไว้ได้แก่ 1) การวางแผนงานธุรการ 2) การบริหารงานธุรการ 3) การบริหารงานสารบรรณ 4) การบริหารงานการเงินและบัญชี 5) การบริหารงานพัสดุ 6) การบริหารงานทะเบียน และสถิติข้าราชการครูและลูกจ้าง และ 7) การประเมินผลงานธุรการ ดังที่แสดงไว้ใน แผนภูมิที่ 1

ข้อตกลงเบื้องต้น

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องในความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดข้อตกลงเบื้องต้นไว้ดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้ไม่ได้แบ่งขนาดโรงเรียนเนื่องจากการบริหารงานธุรการของทุกโรงเรียนมีลักษณะการบริหารงานใกล้เคียงกัน
2. ในกรณีที่โรงเรียนมีผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากกรมสามัญศึกษา ไม่ครบทั้ง 4 ตำแหน่ง ให้หมายความรวมถึงผู้ช่วยผู้บริหารซึ่งได้รับการแต่งตั้งเป็นการภายในจากโรงเรียนด้วย
3. การรวบรวมข้อมูลด้วยการสำรวจในเวลาที่แตกต่างกันภายในช่วงของการสำรวจ ไม่มีผลกระทบต่อผลของการวิจัย

¹⁹ กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร เหลืองอร่าม, ปฏิบัติงานสำนักงานภาคทฤษฎี (กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา, 2527), 130.



แผนภูมิที่ 1 ขอบเขตของการวิจัย

ที่มา : H. H. Linn, School Business Administration (New York : The Ronald Press, 1965), 32-33.

: W. G. Hack, I. C. Condal and J. R. Ray, School Business Administration : A Planning Approach (Boston : Allyn and Bacon, 1992), 353-355.

: กิติมา ปรีดีดิลก, การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา, 2532), 27.

: กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร เหลืองอร่าม, ปฏิบัติงานสำนักงานภาคทฤษฎี (กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา, 2527), 130.

: กรมสามัญศึกษา, หน่วยศึกษานิเทศก์ เขตการศึกษา 9, คู่มือโรงเรียนมัธยมที่เปิดใหม่ (กรุงเทพฯ : จงเจริญการพิมพ์, 2522), 112-113

: กรมสามัญศึกษา, เกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา พ.ศ.2539 (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2539), 3-8.

ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ แม้ว่าผู้วิจัยจะได้เตรียมการอย่างรอบคอบแล้ว แต่ก็ไม่สามารถแก้ไขข้อจำกัดบางประการให้หมดสิ้นไปได้คือ สภาพภูมิศาสตร์ สภาพเศรษฐกิจ สภาพสังคม ค่านิยม การควบคุมทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ซึ่งเป็นการวัดความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลโดยที่ผู้วิจัยไม่ได้เฝ้าสังเกต ข้อมูลที่ได้จึงจำกัดอยู่เฉพาะความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนเท่านั้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ไว้ดังนี้

คุณลักษณะ ตามความหมายในพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง เครื่องหมายหรือสิ่งชี้ให้เห็นความดีหรือลักษณะประจำของบุคลากรฝ่ายธุรการ ได้แก่ ความรู้ในวิชาชีพ ความสามารถในการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ คุณธรรมจริยธรรม และความคิดสร้างสรรค์

บุคลากรฝ่ายธุรการ หมายถึง ครู อาจารย์ที่ทำหน้าที่ปฏิบัติงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษาตามประเภทของงานฝ่ายธุรการ

ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดโดยเป็นการประหยัดงบประมาณ แรงงาน เวลา และผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจจนเกิดความสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

โรงเรียนมัธยมศึกษา หมายถึง สถานศึกษาที่เปิดสอนในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 มัธยมศึกษาปีที่ 6 สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตการศึกษา 1

เขตการศึกษา 1 หมายถึง พื้นที่ทางภูมิศาสตร์ของจังหวัดต่างๆ ที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด ประกอบด้วย 5 จังหวัดคือ จังหวัดนครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ และสมุทรสาคร

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพงานธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1 เพื่อให้เกิดความกระจ่างชัดในเรื่องที่ศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารตำราและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง คือ 1) การบริหารงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา ประกอบด้วยความหมายของการมัธยมศึกษา ความสำคัญของการมัธยมศึกษาและการบริหารงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา 2) การบริหารงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษา ประกอบด้วยความหมายของงานธุรการ ความสำคัญของงานธุรการ ขอบข่ายงานธุรการ การวางแผนงานธุรการ การบริหารงานธุรการ การบริหารงาน สารบรรณ การบริหารงานการเงินและบัญชี การบริหารงานพัสดุ การบริหารงานทะเบียนและสถิติ ข้าราชการครูและลูกจ้าง การประเมินผลงานธุรการ บทบาทหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายธุรการ และคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การบริหารงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา

ในปัจจุบันประเทศไทยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และมีคุณภาพชีวิตที่เหมาะสมต่อสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลง การศึกษาในระดับมัธยมศึกษาจะต้องพัฒนาประชาชนให้มีคุณค่าและคุณภาพที่เหมาะสม รัฐบาลมีนโยบายที่จะให้เยาวชนได้ศึกษาในระดับมัธยมศึกษาครบทุกคน ดังนั้น การดำเนินการจัดการศึกษาแก่นักเรียนจำเป็นต้องจัดทรัพยากรและกระบวนการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องให้กับโรงเรียนอย่างเพียงพอกับสภาพความจำเป็น ทั้งนี้เพื่อให้โรงเรียนสามารถจัดการศึกษาแก่เยาวชนอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับของผู้ปกครองและสังคม เพื่อให้ นักเรียนเหล่านี้เติบโตขึ้นเป็นประชากรที่มีคุณภาพ มีลักษณะนิสัยที่พึงประสงค์ และช่วยกันพัฒนาสังคม ประเทศชาติ ให้เจริญก้าวหน้าไปในทิศทางที่ต้องการ¹

¹ ประเสริฐ ธรรมโวหาร, หลักสูตรและการจัดการมัธยมศึกษา (กรุงเทพฯ : ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏจันทรเกษม, 2542), 57.

ความหมายของการมัธยมศึกษา

การจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาแบ่งออกเป็นสองระดับคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เป็นการศึกษาที่มุ่งส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาคุณธรรม ความรู้ความสามารถ และทักษะต่อจากระดับประถมศึกษา ให้ผู้เรียนได้ค้นพบความต้องการความสนใจ และความถนัดของตนเอง ทั้งในด้านวิชาการและวิชาชีพ ตลอดจนมีความสามารถในการประกอบกิจการ และอาชีพตามสมควรแก่วัย และกำหนดให้เป็นการศึกษาขั้นพื้นฐานต่อจากระดับประถมศึกษา² ส่วนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายเป็นการศึกษาที่มุ่งส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ค้นหาความถนัด และความสนใจ เพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา หรือเพื่อให้เพียงพอแก่การประกอบกิจการและอาชีพที่ตนถนัดทั้งอาชีพอิสระและรับจ้าง รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และทักษะทางสังคมที่จำเป็นสำหรับการประกอบกิจการ และอาชีพและการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสันติสุข³

กู๊ด (Good) ได้ให้ความหมายของการมัธยมศึกษาไว้ว่า การมัธยมศึกษาคือการศึกษาที่วางแผนไว้สำหรับเยาวชนในวัย 12-17 ปี เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้สามารถแสดงออกและทำความเข้าใจกับสภาพความเป็นไปได้ของชีวิตที่แท้จริง และพัฒนาทัศนคติในการคิดค้นนิสัยและสาระอันเกี่ยวกับสังคม ร่างกายและสติปัญญา⁴ ส่วน ประเสริฐ ธรรมโวหาร ได้กล่าวถึงความหมายของการมัธยมศึกษาไว้ว่า มัธยมศึกษาควรหมายถึงการศึกษาหลังระดับประถมศึกษามุ่งให้ผู้เรียนเป็นพลเมืองดี มีความรู้ทั้งวิชาการและวิชาอาชีพที่เหมาะสมกับวัย ความสนใจ ความต้องการความถนัด เพื่อให้ผู้เรียนแต่ละคนเข้าใจและรู้จักเลือกอาชีพที่ทำให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและสังคม หรือเพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา⁵

ความสำคัญของการมัธยมศึกษา

งานด้านการศึกษาเป็นงานที่ต้องใช้เวลาอย่างยาวนานในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ เพื่อคามเจริญงอกงามอย่างมีคุณค่าและเป็นพลเมืองที่ดีของชาติ มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม ดังนั้น บุคลากรหรือหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัด

² กระทรวงศึกษาธิการ, นโยบายและแผนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน 12 ปี (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา, 2542), 8.

³ เรื่องเดียวกัน, 9.

⁴ Carter V. Good, Dictionary of Education (New York : McGraw-Hill Co., 1973), 522.

⁵ ประเสริฐ ธรรมโวหาร, หลักสูตรและการจัดการมัธยมศึกษา, 58.

การศึกษา ไม่ว่าจะป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนก็ตาม จะต้องร่วมมือร่วมใจปฏิบัติหน้าที่ และรับผิดชอบกันอย่างจริงจัง จะสามารถทำให้ภารกิจที่สำคัญนี้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ⁶

การศึกษาในระดับมัธยมศึกษา นับว่าสำคัญมากระดับหนึ่ง ทั้งนี้เพราะผู้เรียนอยู่ในระดับวัยรุ่น ซึ่งเป็นวัยหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต เป็นวัยที่มุ่งแสวงหาวิถีทางเพื่อการดำรงชีวิตที่ดีต่อไปในอนาคตภายหน้า เป็นช่วงอายุที่ต้องการโอกาสในการสำรวจความสามารถ ความถนัด ความสนใจของตนเองเพื่อจะได้เลือกและตัดสินใจเลือกอาชีพได้เหมาะสมกับตนเอง นอกจากนี้วัยรุ่นยังเป็นวัยที่มีลักษณะอ่อนไหวทางด้านจิตใจ มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงเจตคติและค่านิยมได้มาก อีกทั้งกำลังจะเป็นผู้ใหญ่ในอนาคต การศึกษาระดับนี้จึงต้องมีการวางแผนอย่างรัดกุม มีหลักการที่แน่นอนเพื่อปลูกฝังและสร้างสรรค์ให้เยาวชนของชาติมีลักษณะ และคุณสมบัติตามที่สังคมและประเทศชาติต้องการ การศึกษาระดับมัธยมศึกษา นับเป็นการศึกษาระดับสุดท้ายที่อยู่ในความควบคุมด้านความประพฤติและพฤติกรรมอย่างเคร่งครัด เพื่อปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรม ให้อยึดมั่นในวัฒนธรรมและค่านิยมที่ดี⁷ อีกทั้งสติปัญญา ความสามารถและร่างกายก็พัฒนาเกือบเท่ากับผู้ใหญ่ การปลูกฝังและพัฒนาความสามารถและเจตคติในการประกอบอาชีพ จะเป็นผลทำให้ผู้เรียนเป็นผู้ผลิตที่มีประสิทธิภาพสูง และเป็นการสร้างกำลังทางเศรษฐกิจของชาติ⁸ หากจะพิจารณาถึงความสำคัญของการมัธยมศึกษาแล้วอาจแบ่งได้เป็นสี่ด้าน ดังนี้คือ

1. ความสำคัญของการมัธยมศึกษาต่อการพัฒนาบุคคล เนื่องจากผู้เรียนในระดับมัธยมศึกษา กำลังจะเป็นผู้ใหญ่ในอนาคต การศึกษาระดับนี้จึงมีส่วนในการสร้างคุณลักษณะที่จะทำให้ผู้เรียนสามารถดำรงชีวิตได้อย่างดีเป็นที่ยอมรับของสังคม มีความรู้ ความสามารถที่จะประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ รู้จักรักษาสุขภาพของตนและรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ดังนั้นการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาวัยรุ่นให้เป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพในอนาคต⁹

2. ความสำคัญของการมัธยมศึกษาต่อสังคม การศึกษามีหน้าที่ในการถ่ายทอดขนบธรรมเนียมประเพณี พิธีการ ความเชื่อและแนวทางการประพฤติปฏิบัติให้แก่เยาวชนของชาติ ยิ่งสังคมมีความสลับซับซ้อนมากขึ้นเพียงใด บทบาทในการจัดเตรียมเยาวชนให้แก่สังคมก็เป็น

⁶ ประเจตน์ สิงสถิตย์, การบริหารบุคลากรแผนใหม่ (กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2533), 13.

⁷ อมรา เล็กเริงสินธุ์, หลักสูตรและการจัดการมัธยมศึกษา (กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2540), 53-54.

⁸ ประเสริฐ ธรรมโวหาร, หลักสูตรและการจัดการมัธยมศึกษา, 59.

⁹ เรื่องเดียวกัน.

ภาระหน้าที่ของสถาบันการศึกษามากขึ้นเพียงนั้น การศึกษาระดับประถมเป็นเพียงการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการดำรงชีวิต เพื่อทักษะพื้นฐานด้านการอ่าน เขียน และคิดคำนวณ ซึ่งยังไม่เพียงพอสำหรับการเป็นสมาชิกที่ดีมีคุณภาพในสังคมที่มีความสลับซับซ้อน การศึกษาระดับมัธยมศึกษาจึงเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญ โดยเฉพาะในสังคมที่มีความสลับซับซ้อนอย่างเช่นปัจจุบัน สังคมไทยก็มีแนวโน้มจัดการมัธยมศึกษาเป็นการศึกษาภาคบังคับ

3. ความสำคัญของการมัธยมศึกษาต่อเศรษฐกิจ โรงเรียนมัธยมศึกษาเป็นแหล่งผลิตทรัพยากรมนุษย์อันเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งต่อความเจริญทางเศรษฐกิจของประเทศ โรงเรียนมัธยมศึกษาสามารถตอบสนองและแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจในด้านต่างๆ ได้หลายประการ เช่น การส่งเสริมความสามารถเชิงเศรษฐกิจ ให้มีความสามารถในการคิด รู้จักต่อรองอย่างถูกต้องและเป็นธรรมเพื่อไม่ให้ถูกเอารัดเอาเปรียบจากนายจ้าง

4. ความสำคัญของการมัธยมศึกษาต่อการเมืองและการปกครอง การมัศึกษามีความสำคัญต่อความมั่นคงทางสังคมและการเมือง ด้วยเหตุผลที่ว่าโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา เป็นสถาบันทางการศึกษาที่วางรากฐานทางความคิดและความประพฤติของวัยรุ่น ปลูกฝังคุณธรรมและสำนึกในสิทธิหน้าที่ของพลเมือง สร้างความมีวัฒนธรรมและศีลธรรมให้สมกับเป็นพลเมืองดีของชาติ เพื่อให้ผู้เรียนจะได้เป็นประชาชนที่มีบทบาททางการเมืองอย่างเต็มที่ และถูกต้องในอนาคต ตลอดจนเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม¹⁰

จากที่กล่าวมาจึงพอสรุปได้ว่า การมัธยมศึกษาความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาในทุกๆ ด้าน ตั้งแต่ระดับบุคคล สังคม เศรษฐกิจ การเมืองการปกครอง ดังนั้นหากสามารถดำเนินการให้การจัดการศึกษาในระดับนี้มีประสิทธิภาพก็เชื่อได้ว่าการพัฒนาประเทศก็จะดำเนินไปได้ด้วยดี

การบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา

นักวิชาการทางด้านการศึกษาจำนวนมากได้กล่าวถึงการบริหารงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาไว้ในลักษณะที่ใกล้เคียงกัน เช่น แฮร์ริส (Harris) ได้จำแนกงานการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามหน้าที่ภายในของโรงเรียนเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) งานบริหารด้านวิชาการ 2) งานบริหารด้านบุคลากร 3) งานบริหารด้านธุรการ 4) งานบริหารด้านกิจการนักเรียน และ 5) งานบริหารทั่วไป¹¹ ส่วนแคมป์เบลล์และคณะ (Campbell and others) ได้เสนอไว้ว่างานที่สำคัญของโรงเรียนมี 6 งาน คือ 1) งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน 2) งานบริหารกิจกรรมนักเรียน 3) งานบุคลากร 4) งาน

¹⁰ อมรา เล็กเริงสินธุ์, หลักสูตรและการจัดการมัธยมศึกษา, 54-55.

¹¹ Ben M. Harris, Supervision Behavior in Education, 3rd ed. (Englewood Cliffs,

อาคารสถานที่ 5) งานธุรการและการเงิน และ 6) งานสัมพันธ์กับชุมชน¹² ซึ่ง จาร์วิส (Jarvis) ได้ให้ขอบข่ายงานบริหารของโรงเรียนว่ามี 8 ประการด้วยกันคือ 1) งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน 2) งานบริหารกิจกรรมนักเรียน 3) งานบริหารด้านความสัมพันธ์กับชุมชน 4) งานบริหารบุคลากร 5) งานบริหารฝ่ายต่างๆ 6) งานโครงการสร้างหน่วยงานชุมชน 7) งานอาคารสถานที่และบริเวณ และ 8) งานบริหารธุรการและการเงิน¹³ นอกจากนี้ เซอร์จิโอวานนีและคณะ (Sergiovanni and others) ได้กล่าวว่า โรงเรียนมีงานที่รับผิดชอบดังนี้ 1) งานสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน 2) งานกิจการนักเรียน 3) งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน 4) งานบุคลากร 5) งานดูแลอาคารสถานที่และบริเวณ 6) งานธุรการ 7) งานพัฒนาบุคลากร และ 8) การประเมินผล¹⁴

สำหรับการบริหารงานโรงเรียนมัธยมศึกษาของไทยนั้น ได้ยึดตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา พ.ศ. 2539 ซึ่งกรมสามัญศึกษาได้กำหนดขึ้นเพื่อเป็นบรรทัดฐานให้ผู้บริหารโรงเรียนถือปฏิบัติและเพื่อให้การบริหารงานโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เป็นไปในแนวทางเดียวกัน กรมสามัญศึกษาจึงได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษาขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กรมสามัญศึกษาได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานขึ้นเป็นครั้งแรกในปีพุทธศักราช 2519 และได้มีการปรับปรุงเรื่อยมาจนถึงฉบับปีพุทธศักราช 2532 ซึ่งเป็นปัจจุบันและใช้เกณฑ์มาตรฐานฉบับนี้กับโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ทุกขนาดโรงเรียน โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้คือ 1) เพื่อใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานกลางในการจัดลำดับคุณภาพในด้านต่างๆ ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัดกรมสามัญศึกษา 2) เพื่อให้กรมสามัญศึกษาใช้เป็นเครื่องมือสำรวจโรงเรียนในด้านต่าง ๆ และนำผลไปใช้ในการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพของโรงเรียนของตนให้เจริญก้าวหน้าไปสู่จุดมุ่งหมายที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายในการพัฒนาการศึกษาของชาติ

จากวัตถุประสงค์ที่กล่าวมาแล้ว กรมสามัญศึกษาไม่มีความประสงค์ที่จะให้เกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัศึกษานี้เป็นข้อกำหนดตายตัว จนกลายเป็นสิ่งจุดรั้งความเปลี่ยนแปลงโฉมหน้าของโรงเรียน แต่มีจุดประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อเป็นเครื่องอำนวยความสะดวกในการกำหนด

¹² Ronald F. Campbell and others, Introduction to Education Administration, 5 th ed. (Boston : Allyn and Bacon, Inc., 1979), 116.

¹³ Osca T.Jarvis, อ้างถึงใน กิติมา ปรีดีดิติก, การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น (กรุงเทพฯ : อักษรบัณฑิต, 2532), 27.

¹⁴ Thomas J. Sergiovanni and others, Educational Governance and Administration (New Jersey : Prentice-Hall, Inc., 1980), 260-275.

แนวทางการพัฒนาการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาให้ตรงตามจุดประสงค์ด้วยความเข้าใจตรงกันทุกฝ่าย ซึ่งจะช่วยให้โรงเรียนค้นพบปัญหาต่างๆ ในการจัดการศึกษาที่โรงเรียนประสบอยู่ จะทำให้สามารถแก้ปัญหาดังกล่าวและเป็นพื้นฐานในการปรับมาตรฐานโรงเรียนให้ดียิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันกรมสามัญศึกษาก็จะได้ทราบอุปสรรคและสภาพที่แท้จริงของโรงเรียนและทุกขนาดจะสามารถดำเนินการได้ในทุกเรื่อง โดยถือว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้นั้นจะเป็นมาตรฐานในการดำเนินงานของโรงเรียนมัธยมศึกษาทั่วประเทศต่อไป¹⁵

เกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา พุทธศักราช 2539 ได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนออกเป็น 2 ด้าน คือ เกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนด้านคุณภาพและเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนด้านปริมาณซึ่งเกณฑ์คุณภาพนั้น จะนำไปใช้ประเมินคุณภาพของโรงเรียน แต่เกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนด้านปริมาณ นำเสนอไว้เป็นข้อมูลให้โรงเรียนได้นำไปพิจารณาเพื่อที่จะพัฒนาคุณภาพของโรงเรียนที่เห็นสมควร และตามความจำเป็นของโรงเรียน มีเนื้อหาสาระสำคัญ ประกอบด้วยหมวดต่าง ๆ 6 หมวด คือ หมวดที่ 1 การบริหารทั่วไป หมวดที่ 2 งานธุรการ หมวดที่ 3 งานวิชาการ หมวดที่ 4 งานปกครองนักเรียน หมวดที่ 5 งานบริการ หมวดที่ 6 งานวิชาการ แต่ละหมวดประกอบไปด้วยข้อกระทงรวมทั้งสิ้น 96 ข้อกระทง แต่ละข้อความตามข้อกระทง วิธีการประเมินและการให้ระดับคุณภาพ ตั้งแต่ 1-5 และถือเกณฑ์ระดับคุณภาพ 3 เป็นมาตรฐานกลาง¹⁶ โดยกรมสามัญศึกษาประสงค์จะให้โรงเรียนมัธยมศึกษาอยู่ในระดับมาตรฐาน ทั้งด้านคุณภาพและด้านปริมาณควบคู่กันไป

หมวดที่ 1 การบริหารทั่วไปประกอบด้วย 1) การวางแผนปฏิบัติการของโรงเรียน ได้แก่ การกำหนดนโยบายและเป้าหมายของโรงเรียนและแผนปฏิบัติการของโรงเรียน 2) การจัดองค์การ ได้แก่ การจัดทำแผนภูมิการบริหารโรงเรียน และการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ และมอบหมายงาน 3) การจัดระบบสารสนเทศ ได้แก่ การดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศ และการพัฒนาระบบสารสนเทศ 4) การบริหารงานบุคคล ได้แก่ การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร การบำรุงขวัญและให้กำลังใจ 5) การสื่อสารคมนาคมและการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การจัดการสื่อสาร คมนาคม และการจัดการประชาสัมพันธ์ 6) การบริหารงานการเงิน และ 7) การประเมินผลการบริหารทั่วไป

¹⁵ กรมสามัญศึกษา, กฎหมาย ระเบียบและคำสั่งที่ผู้บริหารควรทราบ (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา, 2537), 8.

¹⁶ กรมสามัญศึกษา, เกณฑ์มาตรฐานกรมสามัญศึกษา พ.ศ. 2539 (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2539), 2-10.

หมวดที่ 2 งานธุรการ ประกอบด้วย 1) การวางแผนงานธุรการ ได้แก่ การรวบรวมข้อมูล ระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานธุรการ และการทำแผนงานธุรการ 2) การบริหารงานธุรการ ได้แก่ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การจัดบุคลากร การจัดสถานที่ 3) การบริหารงานสารบรรณ ได้แก่ การลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสารและหนังสือราชการ การโต้ตอบหนังสือราชการ การเก็บรักษาและทำลายหนังสือราชการ การบริการเกี่ยวกับงานสารบรรณ 4) การบริหารการเงินและการบัญชี ได้แก่ การทำหลักฐานการเงินและการบัญชี การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การควบคุมและตรวจสอบ และการประเมินผลการใช้จ่ายเงินตามแผนการใช้จ่าย 5) การบริหารงานพัสดุ ได้แก่ การจัดซื้อ จัดจ้าง การจัดทำบัญชีวัสดุและทะเบียนครุภัณฑ์ การบำรุงรักษาพัสดุและการปรับซ่อม การตรวจสอบพัสดุประจำปี และการจำหน่ายพัสดุ และการจัดทำทะเบียนที่ราชพัสดุ 6) การบริหารงานทะเบียนและสถิติข้าราชการครูและลูกจ้าง ได้แก่ การจัดทำทะเบียนประวัติข้าราชการครูและลูกจ้าง การจัดทำหลักฐานการปฏิบัติราชการ และ 7) การประเมินผลงานธุรการ

หมวดที่ 3 งานวิชาการ ประกอบด้วย 1) การวางแผนงานวิชาการ ได้แก่ การรวบรวมข้อมูลและจัดทำระเบียบแนวปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานวิชาการ การทำแผนงานวิชาการ 2) การบริหารงานวิชาการ ได้แก่ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การจัดกลุ่มการเรียน การจัดตารางสอน การจัดครูเข้าสอนตามตารางสอน การจัดครูสอนแทน การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานทางวิชาการ 3) การจัดการเรียนการสอน ได้แก่ การจัดทำ การใช้ การปรับปรุงแผนการสอนรายวิชา การจัดหา จัดทำ ใช้ บำรุงรักษา และส่งเสริมการผลิตสื่อการเรียนการสอน 4) การพัฒนาและส่งเสริมทางด้านวิชาการ ได้แก่ การพัฒนากระบวนการเรียนการสอน การสอนซ่อมเสริม การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมนักเรียนตามหลักสูตร การพัฒนาครูทางด้านวิชาการ จำนวนครูที่ผ่านการอบรมหรือฝึกอบรมทางด้านวิชาการในรอบ 2 ปี การสร้างบรรยากาศทางวิชาการในโรงเรียน การส่งเสริมการวิเคราะห์ วิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน 5) การวัดผลและประเมินผลการเรียน และงานทะเบียนนักเรียน ได้แก่ การดำเนินการวัดผลและประเมินผลการเรียน การสร้างและปรับปรุงเครื่องมือการวัดผลการเรียน การจัดทำให้มีเอกสารและแบบฟอร์มเกี่ยวกับการวัดผลและประเมินผลการเรียน การดำเนินการเกี่ยวกับหลักฐานการวัดผลและประเมินผลการเรียน งานทะเบียนนักเรียน และ 6) การประเมินผลการจัดการงานวิชาการ ได้แก่ การประเมินผลการจัดการงานวิชาการ การประเมินผลในด้านคุณภาพการจัดการเรียนการสอน

หมวดที่ 4 งานปกครองนักเรียน ประกอบด้วย 1) การวางแผนงานปกครองนักเรียน ได้แก่ การรวบรวมและจัดทำระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับงานปกครองนักเรียน การทำแผนงานปกครอง 2) การบริหารงานปกครองนักเรียน ได้แก่ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การประสานงาน

ปกครอง 3) การส่งเสริมพัฒนาให้นักเรียนมีวินัย คุณธรรม จริยธรรม ได้แก่ การจัดกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาความประพฤติและระเบียบวินัย การจัดกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรม การจัดกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาด้านความรับผิดชอบต่อสังคม การจัดกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ การยกย่องให้กำลังใจแก่นักเรียนผู้ประพฤติดี 4) การป้องกันและแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักเรียน ได้แก่ การป้องกันและแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม การดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหาสุขภาพจิตในโรงเรียน การดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคเอดส์ในโรงเรียน 5) การดำเนินการส่งเสริมประชาธิปไตยในโรงเรียน และ 6) การประเมินผลงานปกครองนักเรียน

หมวดที่ 5 งานบริการ ประกอบด้วย 1) การวางแผนงานบริการ ได้แก่ การรวบรวมข้อมูลและจัดทำระเบียบและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานบริการ การทำแผนงานบริการ 2) การบริหารงานบริการ ได้แก่ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับลักษณะงาน การจัดสถานที่เหมาะสมกับงานบริการ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานบริการ 3) การจัดบริการด้านสาธารณูปโภค 4) การจัดบริการน้ำดื่ม น้ำใช้ 5) การจัดบริการโภชนาการ 6) การจัดบริการสุขภาพอนามัย 7) การจัดบริการห้องสมุด 8) การจัดบริการโสตทัศนูปกรณ์ 9) การจัดบริการแนะแนว 10) การจัดกิจกรรมสหกรณ์ในสถานศึกษา และ 11) การประเมินผลงานบริการ

หมวดที่ 6 โรงเรียนกับชุมชน ประกอบด้วย 1) การวางแผนงานสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ได้แก่ การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของชุมชน การทำแผนงานสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน 2) การสร้างและเผยแพร่เกียรติประวัติของโรงเรียน ได้แก่ การกำหนดคุณลักษณะของโรงเรียน เพื่อส่งเสริมคุณธรรมลักษณะนิสัยและความประพฤติ การสร้างและเผยแพร่เกียรติประวัติทางด้านวิชาการ การสร้างและเผยแพร่เกียรติประวัติทางด้านจริยธรรมและคุณธรรม การสร้างและเผยแพร่เกียรติประวัติทางด้านกีฬา การสร้างและเผยแพร่เกียรติประวัติของโรงเรียนด้านอื่น ๆ 3) การให้บริการชุมชน ได้แก่ การให้บริการข่าวสาร การให้บริการด้านส่งเสริมสุขภาพอนามัย การให้บริการด้านส่งเสริมอาชีพ การให้บริการด้านนันทนาการ การให้บริการด้านอาคารสถานที่ และวัสดุครุภัณฑ์ การให้บริการด้านวิชาการ 4) การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ได้แก่ การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชน การให้ความร่วมมือในการพัฒนาชุมชน 5) การได้รับความสนับสนุนจากชุมชน ได้แก่ การจัดตั้งองค์กรเพื่อสนับสนุนโรงเรียน การสนับสนุนด้านวิชาการ การสนับสนุนด้านทรัพย์สิน การสนับสนุนด้านบริการ และ 6) การประเมินผลงานสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน

หมวดที่ 7 การบริหารอาคารสถานที่ ประกอบด้วย 1) การบริหารบริเวณโรงเรียน ได้แก่ การจัดบรรยากาศบริเวณโรงเรียน 2) การบริหารอาคารเรียน ได้แก่ การจัดบรรยากาศภายในอาคารเรียน การใช้ประโยชน์จากอาคารเรียน การดูแลบำรุงรักษาอาคารเรียน การรักษาความปลอดภัยในอาคารเรียน 3) การบริหารห้องเรียน ได้แก่ การจัดบรรยากาศในห้องเรียน การใช้และการดูแลรักษาห้องเรียน 4) การบริหารห้องพิเศษ ได้แก่ เกณฑ์ด้านปริมาณ เกณฑ์ด้านคุณภาพ การใช้และการดูแลรักษาห้องพิเศษ 5) การบริหารห้องบริการ ได้แก่ เกณฑ์ด้านปริมาณ เกณฑ์ด้านคุณภาพ การใช้และการบำรุงรักษาห้องบริการ 6) การบริหารอาคารโรงฝึกงาน ได้แก่ เกณฑ์ด้านปริมาณและคุณภาพ การใช้และการดูแลรักษาโรงฝึกงาน 7) การบริหารอาคารโรงอาหาร ได้แก่ เกณฑ์ด้านปริมาณและคุณภาพ การใช้และการดูแลรักษาโรงอาหาร และ 8) การบริหารอาคารหอประชุม ได้แก่ เกณฑ์ด้านปริมาณและคุณภาพ การใช้และการดูแลรักษาหอประชุม

การบริหารการศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา เป็นขั้นตอนการบริหารที่มีความสำคัญยิ่ง เพราะการศึกษาในระบบมัธยมศึกษาเป็นการศึกษาที่วางพื้นฐานชีวิต ในภาวะสังคมปัจจุบันความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ ได้ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว และไม่หยุดยั้ง โรงเรียนมัธยมศึกษาเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้น เพื่อสนองความต้องการของสังคมในด้านให้บริการทางการศึกษาแก่สมาชิกในสังคมนั้นๆ และหน่วยงานหรือองค์กรใดๆ ก็ตาม จะสามารถดำเนินกิจการให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น จำเป็นที่จะต้องมีการจัดการหรือการบริหารงานอย่างมีขั้นตอนมีแบบแผนและต่อเนื่องกันอย่างมีระบบมีความสำคัญยิ่งต่อการที่จะทำให้การงานบรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ ผู้บริหารที่ดีและประสบผลสำเร็จในการบริหารองค์กรต่างๆ จะต้องมีความรู้ ความสามารถทั้งทางด้านศาสตร์และศิลป์ ยิ่งถ้าเป็นผู้บริหารทางด้านการศึกษาด้วยแล้ว จำเป็นต้องมีความรอบรู้ในเรื่องระบบการศึกษา การจัดการศึกษา ปรัชญาการศึกษา การพัฒนาและการบริหารหลักสูตร ตลอดจนกฎหมายการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการศึกษา เพื่อให้การบริหารงานตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา ทั้ง 7 หมวด มีประสิทธิภาพ

การบริหารงานธุรการ

การบริหารงานธุรการเป็นงานที่มีความสำคัญยิ่งงานหนึ่ง ที่จะต้องจัดการให้เกิดความเรียบร้อยถูกต้องในโรงเรียนมัธยมศึกษา ดังนั้น ผู้บริหารโรงเรียนจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในการจัดระบบงานธุรการการปฏิบัติงาน และมีความรับผิดชอบกับงานที่ทำ เพราะงานธุรการเปรียบเสมือนแขนขาที่คอยให้การสนับสนุนงานด้านอื่น ๆ ให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย แบบแผนของทางราชการประกอบการดำเนินงานในการดำเนินงานจะมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ รับผิดชอบ อาจจะมีผู้ช่วยฯ เป็นผู้ทำงานโดยตรง แต่ผู้บริหาร

โรงเรียนก็ยังคงต้องรับผิดชอบการกระทำของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ นั้นด้วย ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ ประสบการณ์ ยุทธศาสตร์การบริหาร ฯลฯ ประกอบการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ตามวัตถุประสงค์ประสบความสำเร็จของทางราชการ และเกิดการพัฒนาในทิศทางที่พึงประสงค์ ทำให้เกิดเกียรติยศ และศักดิ์ศรีแก่ผู้บริหารนั้น ๆ ด้วย¹⁷

ความหมายของงานธุรการ

มีนักการศึกษาหลายท่านได้ใช้ความหมายของงานธุรการไว้ในลักษณะใกล้เคียงกัน เช่น ชารี มณีศรี ได้ให้ความหมายงานธุรการ ว่าเป็นงานที่เป็นศูนย์กลางของการบริหาร เป็นหน่วยงานที่เอื้ออำนวยความสะดวก สนับสนุนหน่วยงานต่างๆ ให้ปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ¹⁸ ส่วน อุทัย ธรรมเตโช ก็ได้อธิบายความหมายของงานธุรการว่า เป็นงานที่เริ่มต้นตั้งแต่การจัดห้องทำงาน การจัดห้องธุรการ การจัดห้องพัสดุ การจัดแผนผังต่างๆ งานการเงิน การจัดทำบัญชีงานและเร่งรัดงาน การมอบหมายงานให้ครูทำ งานทะเบียนต่างๆ งานรักษากฎหมาย ระเบียบต่างๆ การจัดทำป้ายสถิติ ป้ายประกาศ งานพิธีการ งานประชุม งานสารบรรณ และงานประชาสัมพันธ์ งานธุรการเป็นงานที่ให้บริการและสั่งการ¹⁹ เช่นเดียวกับ หวน พิณรุฬห์ กล่าวว่า การบริหารงานธุรการ คือ การดำเนินงานที่เกี่ยวกับการบริการหน่วยงานต่างๆ ในโรงเรียน ทั้งด้านงานสารบรรณ งานการเงิน งานพัสดุ งานอาคารสถานที่ งานบุคคล และงานบริการทั่วไป เพื่อให้การดำเนินงานทุกอย่างในโรงเรียนบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้²⁰ ดังที่ สุรพันธ์ ยนต์ทอง เห็นว่า งานธุรการ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับเอกสารต่างๆ ที่จำเป็นต้องปฏิบัติ ทั้งที่เป็นงานภายในและงานที่ต้องติดต่อกับบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกเพื่อให้ดำเนินกิจกรรมไปได้ดีและมีประสิทธิภาพถูกต้องตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ²¹ สำหรับ พันธ์ หันนาคินทร์ ได้ให้ความหมายว่างานธุรการเป็นงานที่โรงเรียนจัดขึ้นเพื่อบริการหน่วยงานต่างๆ ของโรงเรียนให้สามารถดำเนินไปตามจุดมุ่งหมายที่

¹⁷ ประเสริฐ ธรรมโวหาร, หลักสูตรและการจัดการมัธยมศึกษา, 335.

¹⁸ ชารี มณีศรี, การบริหารงานธุรการ (กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์, 2526), 44.

¹⁹ อุทัย ธรรมเตโช, การบริหารการประถมศึกษา (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์วัชรินทร์การพิมพ์, 2527), 260.

²⁰ หวน พิณรุฬห์, การบริหารโรงเรียน (กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2528), 59.

²¹ สุรพันธ์ ยนต์ทอง, การบริหารโรงเรียนประถมศึกษา (กรุงเทพฯ : ทิพย์อักษรการพิมพ์, 2529), 10.

ต้องการ²² และแฮร์ริส (Harris) ได้กล่าวถึงงานธุรการของโรงเรียนว่า เป็นงานบริหารโรงเรียนในด้านการจัดหาค่าใช้จ่าย การบัญชี การบำรุงรักษา การจัดหน่วยงาน และการดูแลเกี่ยวกับการเงิน และวัสดุอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพ ช่วยสนับสนุนให้บุคลากรของโรงเรียนปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้²³

ความสำคัญของงานธุรการ

พณีส หันนาคินทร์ ได้กล่าวถึงความสำคัญของงานธุรการไว้ว่า งานธุรการเป็นการบริหารหน่วยงานต่างๆ ของโรงเรียนให้สามารถดำเนินไปตามจุดหมายที่ต้องการหรือที่ได้วางไว้แล้ว โดยเหตุนี้เองเราจึงมักจะเผลอไปว่างานบริหารของสถาบันก็คืองานธุรการนี้เอง เมื่อมีผู้ไปตรวจโรงเรียน สิ่งแรกที่ผู้ไปตรวจจะขอคือความราบรื่นของงานธุรการ ถ้างานธุรการของโรงเรียนเป็นไปด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อยแล้ว ผู้ตรวจก็จะอนุมานต่อไปอีกว่างานด้านการเรียนการสอนก็คงจะไปในแนวเดียวกัน ผู้บริหารบางคนจึงพยายามรักษาความเป็นระเบียบและความสำเร็จของงานธุรการมากกว่าที่จะเอาใจใส่ส่งเสริมด้านการเรียนการสอนอันเป็นหัวใจของโรงเรียน และก็เป็นความจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องคอยตรวจว่าเงินสดของโรงเรียนตรงกับยอดในบัญชียิ่งกว่าที่จะคิดปรับปรุงการเรียนการสอนให้ดีขึ้น เพื่อถ้าเงินขาดไปเพียงหนึ่งบาท ผู้บริหารย่อมจะได้รับโทษจากผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปมากยิ่งขึ้นไปมากยิ่งกว่าครูใหญ่ที่จัดการสอนไม่ดีทำให้นักเรียนสอบไล่ตก 10 คน ซึ่งอาจหมายถึงการสูญเสียเงินของชาติไปถึง 10,000 บาทอย่างแน่นอน การที่เป็นเช่นนี้คงจะเป็นเพราะว่างานธุรการนั้นเป็นของเห็นง่าย ตรวจได้ทันที ผิดกับงานด้านการสอน ซึ่งกว่าจะปรากฏผลก็เป็นเวลานานเกิดที่จะตรวจได้ภายในระยะเวลาอันสั้น เรามักจะเห็นกันว่าครูไม่สอน 1 ชั่วโมงนั้น ไม่มีความเสียหายเท่ากับโรงเรียนทำรายงานประจำเดือนส่งแผนกศึกษาธิการไม่ทันแน่²⁴

นอกจากนั้น งานธุรการ ถือได้ว่าเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งในโรงเรียนในฐานะที่เป็นฝ่ายบริการและให้ความสะดวกในการที่จะประกอบภารกิจอื่นๆ ของโรงเรียนให้บรรลุเป้าหมาย หากเราได้ไปดูโรงเรียนที่ประสบความสำเร็จในการจัดการศึกษาแล้วจะพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนเหล่านั้นจะไม่ยอมปล่อยให้เลยงานด้านธุรการของโรงเรียน เพราะการจัดระบบงานธุรการภายในโรงเรียนที่ดีจะช่วยส่งเสริมให้แผนดำเนินงานด้านอื่นๆ ของโรงเรียนเป็นไปตามกำหนด

²² พณีส หันนาคินทร์, หลักการบริหารโรงเรียน (กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2529), 327.

²³ Harris, Supervision Behavior in Education, 204.

²⁴ พณีส หันนาคินทร์, อ้างถึงใน ไพพรรณ สุภรัตน์ชัย, การบริหารงานธุรการการเงินและพัสดุ, 3-4.

หรือเป็นไปตามที่คาดหวังเอาไว้โดยราบรื่น แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า ถ้าโรงเรียนใดโรงเรียนหนึ่ง เอาจริงเอาจังทางด้านธุรการแล้ว งานอย่างอื่นของโรงเรียนจะดีไปด้วยเสมอไปเพราะมีผู้บริหารโรงเรียนอยู่ไม่น้อยเหมือนกันที่ให้ความสนใจและมุ่งปรับปรุงงานด้านธุรการเพียงอย่างเดียว จนลืมนงานด้านอื่นๆ โดยเฉพาะด้านวิชาการซึ่งถือว่าเป็นงานหลักของโรงเรียน กรณีเช่นนี้จะถือว่าผู้บริหารเหล่านั้นจัดการโรงเรียนได้ดีหาได้ไม่

ความสำคัญของงานธุรการในโรงเรียนจะเป็นสัดส่วนโดยตรงขนาดใหญ่มากขึ้นเท่าใด งานธุรการของโรงเรียนก็ยิ่งมีบทบาทมากขึ้นเท่านั้น ในโรงเรียนที่มีจำนวนบุคลากร ทรัพย์สิน งบประมาณ และองค์ประกอบอื่นๆ ของโรงเรียนมาก โรงเรียนจะต้องจัดดำเนินการในเรื่องนั้นๆ ด้วยวิธีการที่เป็นระบบและซับซ้อนมากกว่าในโรงเรียนที่มีจำนวนน้อย ในโรงเรียนขนาดเล็กงานธุรการอาจจะไม่ยุ่งยาก ไม่จำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่หรือห้องทำงานด้านธุรการโดยเฉพาะเช่นโรงเรียนขนาดใหญ่ แต่ไม่ว่าจะเป็นโรงเรียนขนาดไหน ผู้บริหารจะต้องรับผิดชอบงานธุรการของโรงเรียนด้วยกันทั้งนั้น²⁵

ส่วน ไพพรรณ สุภรัตน์ชัย สรุปความสำคัญของงานธุรการไว้ดังนี้ คือ 1) งานธุรการเป็นงานที่ส่งเสริมสนับสนุนงานด้านอื่น ๆ ของโรงเรียน โดยการป้อนทรัพยากรทางการบริหาร เช่น เงิน คน วัสดุ ข้าราชการข้อมูล ให้แก่ฝ่ายอื่นๆ นำไปดำเนินการตามกระบวนการต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ เพื่อให้ผลผลิตที่ได้ออกมา คือนักเรียนที่มีคุณภาพตามเป้าหมาย 2) งานธุรการนั้นไม่เพียงแต่เป็นงานธุรการของโรงเรียนเท่านั้น แต่งานธุรการของสถาบันอื่นๆ มักจะถูกตรวจสอบจากหน่วยเหนือ หรือหน่วยที่มีหน้าที่ตรวจสอบเกี่ยวกับเรื่องนี้อยู่เสมอ เพราะส่วนใหญ่งานธุรการเป็นงานที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และแนวปฏิบัติต่างๆ มากมาย จึงเป็นงานที่เห็นได้ชัดเจนหากมีข้อบกพร่อง นอกจากนี้หากปฏิบัติงานด้านนี้ผิดพลาดแม้เพียงเล็กน้อยก็อาจจะถูกลงโทษทางวินัย ทางแพ่ง ทางอาญา ถึงกับออกจากราชการและถูกจำคุกได้ ผู้บริหารจึงมีความระมัดระวังเป็นพิเศษในเรื่องนี้ และ 3) งานธุรการส่วนใหญ่เป็นงานที่ต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับชุมชน ถ้าหากทำผิดพลาดไปอาจจะทำให้โรงเรียนเสื่อมเสียเกียรติยศชื่อเสียง ขาดความศรัทธาจากประชาชนก็ได้ ในทางตรงกันข้ามถ้าหากทำดีก็สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์โรงเรียนได้เป็นอย่างดี²⁶

นอกจากนี้ อมรา เล็กสำเร็จ ยังได้กล่าวถึงความสำคัญของงานธุรการไว้ว่า งานธุรการเป็นการบริการหน่วยงานต่างๆ ของโรงเรียน ให้สามารถดำเนินไปตามจุดหมายที่ต้องการหรือที่

²⁵ เรื่องเดียวกัน, 4-5.

²⁶ เรื่องเดียวกัน, 5.

วางไว้ เป็นความจริงที่ว่าจุดหมายอันสำคัญของโรงเรียน คือการให้การศึกษาแก่นักเรียน ดังนั้น หัวใจของโรงเรียน คือ งานด้านการเรียนการสอน ส่วนการทำบัญชี การรักษาเงิน การจัดซื้อของใช้ในเรื่องเกี่ยวกับการสอน เป็นองค์ประกอบที่จะทำให้ทำงานของสถาบันดำเนินไปด้วยความราบรื่น ถ้าจะเปรียบเทียบกับร่างกาย องค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้เราดำรงชีวิตอยู่ได้ก็ ได้แก่ หัวใจ กระเพาะอาหาร ปอด ฯลฯ ถ้าขาดสิ่งเหล่านี้ชีวิตก็จะดำรงอยู่ไม่ได้ อย่างไรก็ตามมีองค์ประกอบบางส่วนของร่างกาย ซึ่งถ้าขาดไปเราก็อาจมีชีวิตรอดได้ แต่คงจะไม่ได้รับความสะดวกในการดำเนินชีวิตอย่างแน่นอน เช่น ถ้าแขนขาด หรือตาบอด การดำรงชีวิตอยู่ย่อมดำเนินไปด้วยความลำบาก เช่นเดียวกับการที่โรงเรียนหรือสถาบันขาดงานธุรการที่จะให้บริการเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามจุดหมายที่วางไว้²⁷

จากที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า งานธุรการเป็นงานบริการที่ช่วยสนับสนุนให้โรงเรียนสามารถดำเนินงานไปตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ จุดมุ่งหมายหลักของโรงเรียน คือการให้การศึกษาแก่นักเรียน ซึ่งถือเป็นงานสำคัญของโรงเรียน ส่วนการทำบัญชี การรักษาเงิน การจัดซื้อของใช้ในเรื่องเกี่ยวกับการสอน ฯลฯ เป็นองค์ประกอบที่จะทำให้ทำงานของโรงเรียน หรือสถาบันแห่งนั้นดำเนินไปด้วยความราบรื่น งานธุรการด้านต่าง ๆ เหล่านี้แม้ไม่ใช่ว่าหัวใจของการดำเนินงานของโรงเรียน แต่ในทางปฏิบัติก็มีความสำคัญในแง่ที่เป็นหน่วยบริการแก่ฝ่ายการสอน และฝ่ายบริการนักเรียน และถ้ามีการผิดพลาดในด้านธุรการเกิดขึ้นย่อมเป็นที่ประจักษ์ชัดกว่างานด้านอื่นๆ จึงมักจะพบว่า โรงเรียนบางแห่งเอาใจใส่งานธุรการมากกว่างานด้านอื่นๆ อันเป็นจุดมุ่งหมายที่แท้จริงของโรงเรียน อาจารย์ใหญ่ส่วนมากจะใช้เวลาในการบริหารงาน ธุรการและบริการต่างๆ มากกว่าการบริหารงานในด้านวิชาการซึ่งเป็นงานหลักของโรงเรียน อย่างไรก็ตาม งานธุรการก็มีความสำคัญมากเพราะการประสานงานต่าง ๆ จะสะดวกราบรื่นหรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการบริหารงานธุรการ

ขอบข่ายของงานธุรการ

ฉัตรชัย อรุณนันท์ ได้กำหนดขอบข่ายของงานธุรการไว้ 9 งาน คือ 1) งานเกี่ยวกับงานสารบรรณ 2) งานเกี่ยวกับงานการเงิน 3) งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณประจำปี 4) งานเกี่ยวกับการพัสดุ 5) งานเกี่ยวกับทะเบียนของนักเรียน ตลอดจนการออกใบรับรองต่างๆ ให้แก่นักเรียน งานจัดทำและรายงานกิจกรรมต่างๆ แก่ผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป 6) งานเกี่ยวกับการดูแลรักษาอาคารสถานที่ ตลอดจนการดูแลซ่อมแซมอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ของโรงเรียน 7) งานเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ 8) งานเกี่ยวกับการจัดการรักษาความปลอดภัย และ 9) การ

²⁷ อมรา เล็กสำเร็จ, หลักสูตรและการจัดการมัธยมศึกษา, 228.

ควบคุมตัวบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับการสอน²⁸ พันธ์ หันนาคินทร์ ก็ได้กำหนดขอบข่ายของงานธุรการไว้แก่ประการเช่นกัน คือ 1) งานเกี่ยวกับการสารบรรณ คือ การติดต่อทางจดหมายหรือสื่อมวลชนอื่น เช่น โทรศัพทติดต่อกับองค์การหรือเอกชนอื่นๆ ตลอดจนการเก็บหลักฐานการติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ เหล่านี้ด้วย 2) งานเกี่ยวกับการเงิน ได้แก่ การรับและเบิกจ่ายเงิน การจัดทำบัญชีรับจ่าย การซื้อวัสดุครุภัณฑ์ ตลอดจนการควบคุมและการตรวจสอบเกี่ยวกับการเงินการบัญชีของโรงเรียน 3) งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ (Budgeting) ประจำปี 4) งานเกี่ยวกับการทะเบียนของนักเรียน ตลอดจนการออกใบรับรองต่างๆ แก่นักเรียน งานเกี่ยวกับการจัดทำและรายงานกิจการต่างๆ แก่ผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป เช่น รายงานประจำเดือน การจัดทำสมุดหมายเหตุรายวัน เป็นต้น 5) งานเกี่ยวกับการควบคุมพัสดุและครุภัณฑ์ 6) งานเกี่ยวกับการดูแลรักษาอาคารสถานที่ (school plant) ตลอดจนการซ่อมแซมอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ของโรงเรียนให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยอยู่เสมอ 7) งานเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ (public relations) เช่น การติดต่อกับประชาชน ในนามของโรงเรียน 8) งานเกี่ยวกับการจัดการรักษาความปลอดภัยให้นักเรียนในขณะที่อยู่ในโรงเรียน และ 9) การควบคุมตัวบุคคลที่ไม่ได้เกี่ยวกับการสอน เช่น คนงานภารโรง²⁹

สำหรับกรมสามัญศึกษา ได้กำหนดขอบข่ายงานธุรการของโรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัดไว้ดังนี้ 1) การวางแผนงานธุรการ เป็นการรวบรวมและจัดทำระเบียบ แนวปฏิบัติต่างๆ และแผนงานธุรการ 2) การบริหารงานธุรการ เป็นการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับลักษณะงานและการจัดสถานที่ที่เหมาะสมและปลอดภัย 3) การบริหารงานสารบรรณ ได้แก่ การลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสารและหนังสือราชการ การโต้ตอบหนังสือราชการการเก็บรักษาและทำลายหนังสือราชการ และการบริการเกี่ยวกับงานสารบรรณ 4) การบริหารงานการเงินและบัญชี ได้แก่ การทำหลักฐานการเงินและบัญชี การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การควบคุมและการตรวจสอบและการประเมินผลการใช้จ่ายเงินตามแผนการใช้จ่ายเงิน 5) การบริหารงานพัสดุ ได้แก่ การจัดซื้อ จัดจ้าง การจัดทำบัญชีวัสดุและทะเบียนครุภัณฑ์ การบำรุงรักษาและการปรับซ่อมพัสดุ การตรวจสอบพัสดุประจำปี และการจำหน่ายพัสดุ และการจัดทำทะเบียนที่ราชพัสดุ 6) การบริหารงานทะเบียนและสถิติข้าราชการครูและลูกจ้าง เป็นการจัดทำทะเบียนประวัติข้าราชการครู

²⁸ ฉัตรชัย อรุณนันท์, หลักการบริหารการศึกษา (พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก, 2529), 203-205.

²⁹ พันธ์ หันนาคินทร์, หลักการบริหารโรงเรียน (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์วัฒนาพานิช, 2524), 328.

และลูกจ้างและการจัดทำหลักฐานการปฏิบัติราชการ และ 7) การประเมินผลงานราชการ ได้แก่ การให้มีคณะกรรมการประเมินและมีการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงงานราชการ³⁰

ประสิทธิภาพงานราชการ

นักเศรษฐศาสตร์ได้เสนอแนวคิดเรื่องประสิทธิภาพไว้ 2 ด้านคือ ประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยนและประสิทธิภาพในการผลิต ประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยน หมายถึง การแจกจ่ายสินค้าและบริการในหมู่ประชาชน และระดับซึ่งการแจกจ่ายนั้นมีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ ส่วนประสิทธิภาพในการผลิต หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าและบริการโดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

เมื่อกล่าวถึงประสิทธิภาพในการผลิตกำลังคนนั้น ในทางเศรษฐศาสตร์จะพิจารณาว่ามีปัจจัยการผลิตอะไรบ้างที่ต้องป้อนเข้าไปในระบบการศึกษา และเมื่อเอาปัจจัยการผลิตป้อนเข้าไปในระบบการศึกษาแล้วจะต้องพิจารณาว่า มีผลผลิตตอบแทนมากน้อยเพียงใด ถ้าผลผลิตที่ได้มีน้อยกว่าปัจจัยการผลิตที่ป้อนเข้าไป ระบบการศึกษานั้นก็ดำเนินไปอย่างไร้ประสิทธิภาพ แต่ถ้าผลผลิตที่ได้มากกว่าปัจจัยการผลิตที่ป้อนเข้าไป ระบบการศึกษานั้นก็มีประสิทธิภาพ

การวัดประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรเป็นเครื่องบ่งชี้ว่าการจัดการศึกษามีประสิทธิภาพหรือไม่ ในการวัดประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยให้การวัดมีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพจะทำหน้าที่ให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันการศึกษา นอกจากนี้ดัชนีวัดประสิทธิภาพยังมีความสัมพันธ์กับการติดตามผล และการตรวจสอบควบคุมการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

คำว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) เริ่มแรกใช้ในวงการธุรกิจเอกชน ซึ่งการประกอบกิจการใดๆ จะต้องใช้ทุนหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยการผลิต ซึ่งประกอบด้วยเงินทุน ที่ดิน เครื่องมือ วัสดุและแรงงาน เมื่อมีการลงทุนก็ต้องหวังผลกำไร จะเห็นได้ว่า ประสิทธิภาพ ในวงการธุรกิจใช้ในความหมายของการบริหารหรือจัดการที่ได้รับผลกำไรหรือขาดทุน กล่าวคือ ถ้าได้กำไรก็เรียกว่ามีประสิทธิภาพ ถ้าขาดทุนก็เรียกว่าไม่มีประสิทธิภาพ ต่อมามีการนำประสิทธิภาพมาใช้ในระบบราชการโดยเปรียบเทียบว่าในการบริหารราชการต้องใช้เงินที่ได้รับจากงบประมาณประจำปี และเงินที่ใช้จ่ายไปนั้นเมื่อเทียบกับผลงานที่ปฏิบัติได้ ถ้าผลงานที่ปฏิบัติได้คิดเป็นมูลค่ามากกว่าเงินที่ใช้จ่ายก็เรียกว่าการปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพ ถ้าเป็นไปในทางตรงข้ามก็ถือว่าไม่มีประสิทธิภาพอย่างใดก็ดี ในการวัดประสิทธิภาพของระบบราชการทำได้ยากมากและทำไม่ได้ทุกกรณีหรือ

³⁰ กรมสามัญศึกษา, เกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา พ.ศ.2539, 21-30.

ทุกเรื่องเพราะงานราชการบางอย่างจะคิดเห็นตัวเลขไม่ได้ เช่น การวัดประสิทธิภาพของการศึกษา ไม่อาจวัดได้ด้วยการเปรียบเทียบผลผลิตที่สำเร็จออกไป และสาขาวิชาที่สำเร็จ แต่จะวัดผลจากการปฏิบัติงานของคนสำเร็จในสาขาวิชาต่างๆ แทน ดังนั้น คำว่าประสิทธิภาพ ในความหมายของระบบราชการจึงควรหมายถึง ผลของการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและประโยชน์แก่มวลมนุษย์ โดยใช้สูตรดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

เมื่อ	E = efficiency	คือ ประสิทธิภาพของงาน
	O = output	คือ ผลงานที่ได้รับออกมา
	I = input	คือ ทรัพยากรหรือปัจจัยการผลิตที่ใช้ไป
	S = satisfaction	คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ได้รับ

การนำความพึงพอใจและผลประโยชน์เข้ามาร่วมพิจารณาเป็นองค์ประกอบแห่งประสิทธิภาพด้วยเพราะถือว่าระบบราชการมิได้มุ่งหมายค่ากำไรเป็นหลัก แต่มุ่งหมายประโยชน์และความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการ ดังนั้นความหมายของประสิทธิภาพในระบบราชการจึงมีความหมายกว้างกว่าและไม่ตรงกับภาคเอกชนที่จัดตั้งขึ้นมาโดยมุ่งแสวงหาผลกำไรเป็นหลัก ในขณะที่งานราชการบางอย่างแม้จะขาดทุนรัฐก็ต้องทำ ถ้าหากว่าทำแล้วช่วยเหลือประชาชนไม่ให้เกิดความเดือดร้อนหรือเพื่อความสงบเรียบร้อย ซึ่งหมายถึงคุณค่าทางสังคม (social values) เป็นหลักมากกว่า ประสิทธิภาพของระบบราชการจึงไม่จำเป็นจะต้องประหยัดหรือมีกำไรเพราะงานบางอย่างถ้าทำอย่างประหยัดแล้วอาจไม่มีประสิทธิภาพก็ได้

การศึกษาเรื่องการบริหารกับประสิทธิภาพจะเข้าใจได้ดีขึ้นถ้าหากพิจารณาคำว่า ประสิทธิภาพ กับ ประสิทธิภาพ (effective) เพราะสองคำนี้ความหมายใกล้เคียงกัน แต่คำว่า ประสิทธิภาพนั้นหมายถึงผลสำเร็จของการบริหารงานที่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ เพราะประสิทธิผลเพียงพิจารณาถึงผลงานที่ได้รับเท่านั้น งานที่มีประสิทธิผลจึงไม่จำเป็นต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป ในขณะที่งานที่มีประสิทธิภาพมักจะมีประสิทธิผล ซึ่งสิ่งที่เรามุ่งหวังในการบริหารงานก็คือประสิทธิผล จะเป็นการอย่างดียิ่งถ้าหากการบริหารงานบรรลุทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ถ้าพิจารณาในแง่นี้ ประสิทธิภาพอาจสำคัญกว่าประสิทธิผล แต่ไม่เป็นการถูกต้องเลยถ้ามีแต่ประสิทธิผลโดยไม่มีประสิทธิภาพ

การบริหารที่ดีจะต้องเป็นไปในลักษณะที่มีประสิทธิผลคือ บรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพคือเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลรวดเร็ว โดยการนำเวลาเข้ามาพิจารณาด้วย ถ้าพิจารณาโดยทั่วไปประสิทธิผลและประสิทธิภาพเป็นคุณค่าที่มีความสำคัญเท่าเทียมกัน แต่

ถ้าพิจารณาโดยใช้เหตุผลอย่างลึกซึ้งแล้ว ประสิทธิภาพน่าจะมาก่อนเพราะการบริหารจะต้องเริ่มต้นด้วยการกำหนดเป้าหมายก่อนแล้วจึงกำหนดวิธีการที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย ถ้าไม่ตั้งเป้าหมายไว้ก่อนก็ย่อมกำหนดวิธีการปฏิบัติไม่ได้หรือไม่รู้วิธีทางสู่เป้าหมายนั้น เมื่อรู้เป้าหมายกระบวนการบริหารก็จะตามมา เช่น วางแผน การกำหนดตัวบุคลากร วิธีปฏิบัติ ตลอดจนระยะเวลาในการปฏิบัติ กระบวนการเหล่านี้จะนำไปสู่เป้าหมายคือประสิทธิผลของงาน แต่การบริหารให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการขึ้นอยู่กับว่าการบริหารมีประสิทธิภาพด้วยหรือไม่ ถ้าการบริหารมีประสิทธิภาพการบริหารงานนั้นย่อมบรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน³¹

อุทัย หิรัญโต ได้เสนอหลักการพื้นฐานการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 4 ประการดังต่อไปนี้

1. การวางแผนและควบคุมงานที่ดี การที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพขึ้นได้ การวางแผนและการควบคุมให้เป็นไปตามแผนมีบทบาทที่สำคัญที่สุดก็ว่าได้ เพราะในแผนนั้นได้กำหนดเป้าหมาย กำหนดวิธีการ และวิธีทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จที่ดีที่สุดไว้ การบริหารที่ปราศจากแผนเปรียบเสมือนกับการดำเนินชีวิตที่ไร้จุดหมาย การจะเป็นอย่างไรก็สุดแต่วาสนาจะพาไป แต่ถ้าเราวางแผนหรือมีแผนจะทำให้มีแนวทางปฏิบัติที่แน่นอน สิ่งที่ไม่ต้องการจะไม่เกิดขึ้น เงิน เวลา ทรัพยากร คน จะมีการใช้อย่างประหยัดและมีกรควบคุมงานให้เป็นไปตามแผน การบริหารงานย่อมมีประสิทธิภาพอย่างแน่นอน แต่ทั้งนี้การจัดทำแผนที่ดีหรือมีแผนที่สมบูรณ์ถูกต้องด้วย วิธีการวางแผนและควบคุมงานที่ดีจะต้องประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้ 1.1) สามารถจัดให้ผู้บริหารได้รับข่าวสารและข้อมูลทันเวลา ทันสมัย ตรงกับปัญหาอย่างเพียงพอและถูกต้องแน่นอน 1.2) เป็นแผนที่สมบูรณ์ที่จะดำเนินการ 1.3) เปลี่ยนแปลงได้เหมาะสมกับความจำเป็น 1.4) ประหยัดค่าใช้จ่ายและทรัพยากรในการดำเนินงาน 1.5) ง่ายต่อการรับรู้และสามารถเข้าใจตรงกันระหว่างผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย 1.6) มีการวินิจฉัยเรื่องที่มีปัญหา 1.7) จัดให้มีมาตรการประเมินความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นก่อนเริ่มการดำเนินงาน ขณะดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงในอนาคตทั้งใกล้ไกล และ 1.8) คาดหมายขอบเขตปัญหาที่จะเกิดขึ้นและชี้ให้เห็นถึงข้อบกพร่องระหว่างดำเนินงาน

ส่วนการควบคุมงานนั้นเป็นเรื่องควบคู่ไปกับแผนอย่างแยกกันไม่ได้ เพราะการมีแผนที่ไม่มีการควบคุมให้มีการปฏิบัติตามแผน แผนจะไร้ประโยชน์โดยสิ้นเชิง การควบคุมงานมีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือเพื่อให้เกิดการประสานงานระหว่างบุคคลและหน่วยงานที่เป็นส่วนประกอบ

³¹ สถิต กองคำ, เทคนิคการบริหารการศึกษา (นครราชสีมา: คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏนครราชสีมา, 2542), 4-6.

ขององค์กรและเพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าแต่ละหน่วยภายในองค์กรได้ปฏิบัติงานของตนสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย

เมื่อมีการวางแผนและควบคุมให้เป็นไปตามแผน ก็เป็นที่คาดหวังได้ว่างานนั้นๆ จะเกิดประสิทธิภาพอย่างแน่นอนเพราะการปฏิบัติอย่างมีแผนเป็นวิธีเดียวที่จะนำไปสู่ความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่คาดหวังไว้

2. การจัดระบบงานให้เหมาะสม การบริหารงานราชการหรือการทำงานใดๆ ก็ตาม ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญสองส่วน คือ คน และ งานหรือระบบงาน ประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อคนและระบบงานดีพร้อม หากส่วนหนึ่งส่วนใดบกพร่องไป ประสิทธิภาพก็จะกระทบกระเทือน การบริหารงานจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ระบบงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ระบบงานที่ไม่ดีจะสกัดกั้นมิให้ประสิทธิภาพเกิดขึ้น เช่น ระเบียบปฏิบัติที่ไม่รัดกุม เปิดช่องให้ทุจริตได้ง่าย หรือระบบงานที่หยุ่มหยม ยุ่งยาก สลับสลับซับซ้อน จะทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ติดขัดล่าช้าไม่ทันเวลา ประสิทธิภาพก็เกิดขึ้นไม่ได้

3. จัดให้มีการประสานงานที่ดี ความร่วมมือประสานงานเป็นวิธีการที่จะช่วยให้เกิดพลังของกลุ่ม และสามารถแก้ไขข้อขัดข้องในการบริหารงานได้เป็นอย่างดี การประสานงานเป็นกระบวนการหนึ่งในหลายกระบวนการของการบริหารที่จะทำให้กลไกต่างๆ ขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นตัวคน ระบบงาน เครื่องมือเครื่องใช้ เงิน เวลา ดำเนินไปในเส้นทางเดียวกัน ไม่ซ้ำซ้อนกันและไม่ขัดกัน แต่เป็นไปตามจังหวะที่เหมาะสม ซึ่งในที่สุดก็จะเกิดผลงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งโดยปกติผู้ปฏิบัติงานมักมองไม่เห็นเป้าหมายขององค์กรแต่การประสานงานจะเป็นสายใยชักจูงให้ผู้ปฏิบัติงานเดินไปสู่เป้าหมายหรือมองเห็นเป้าหมายชัดเจนขึ้น

4. เพิ่มสมรรถภาพของคนให้สูงขึ้น การบริหารงานจะเกิดประสิทธิภาพหรือไม่อยู่ที่คน เพราะคนเป็นผู้ทำให้เกิดผลงาน วัสดุสิ่งของต่างๆ ถ้าไม่มีคนนำไปใช้ก็ไร้ประโยชน์ องค์กรที่ดีคนในที่นี่ต้องเป็นคนที่พัฒนาหรือมีสมรรถภาพ คนยังมีสมรรถภาพมากเท่าใดโอกาสที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพก็มากขึ้นเท่านั้น นักทฤษฎีองค์การเชื่อว่าผลงานของคนนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถทางสังคมมากกว่าความสามารถทางร่างกาย การเพิ่มความสามารถทางสังคมกระทำได้โดยส่งเสริมให้เกิดขวัญและมูลเหตุจูงใจ นอกจากนี้จะต้องสร้างความมั่นใจให้กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เพราะผู้ปฏิบัติงานจะมีความผูกพันกับกลุ่มของตนมากกว่าฝ่ายจัดการ การสร้างสมรรถภาพของคนจึงต้องสร้างเป็นกลุ่ม มิใช่สร้างแต่ละคนไป การเพิ่มพูนสมรรถภาพมีวิธีการมากมายหลายวิธี เช่น การฝึกอบรม การศึกษา การจูงใจ การสร้างแรงจูงใจ เป็นต้น แต่วิธีการที่เห็นผลเร็วและทำได้ไม่ยากคือ การฝึกอบรม

วิธีบริหารงานที่มีประสิทธิภาพตามที่กล่าวมาแล้วนั้น เป็นเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติมากกว่าทฤษฎี ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นเรื่องสำคัญจนอาจกล่าวได้ว่า ประเทศจะเจริญรุ่งเรืองหรือไม่ องค์กรจะมีกำไรหรือขาดทุน อยู่ที่ประสิทธิภาพของการบริหารงาน ซึ่งในวงการธุรกิจจะมองเห็นได้ชัดเจน แต่ในระบบราชการยังมองเห็นไม่ชัดเจนนัก แต่การบริการไม่ว่าในภาครัฐหรือเอกชน ประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่ผู้บริหารทุกคนต้องให้ความสำคัญ³²

สำหรับ ประสิทธิภาพการบริหารงานธุรการนั้น หมายถึง การปฏิบัติงานธุรการตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา พ.ศ.2539 ที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและเกิดความพึงพอใจสูงสุดทั้งต่อผู้ปฏิบัติและผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งการปฏิบัติงานธุรการให้เกิดประสิทธิภาพนั้นประกอบด้วย การวางแผนงานธุรการ การบริหารงานธุรการ การบริหารงานสารบรรณ การบริหารงานการเงินและบัญชี การบริหารงานพัสดุ การบริหารทะเบียนและสถิติข้าราชการครูและลูกจ้าง ตลอดจนต้องมีการประเมินผลงานธุรการ ซึ่งแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

การวางแผนงานธุรการ

การวางแผนงานธุรการเป็นการเตรียมงาน และเตรียมการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าว่า งานธุรการในสำนักงานที่จะต้องมีการปฏิบัติมีอะไรบ้างและจะต้องปฏิบัติอย่างไร เพราะว่า การวางแผนเป็นงานอันดับแรกของงานบริหารทั้งหลาย ถ้าหากไม่มีการวางแผน การปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ก็คงไม่จำเป็นจะต้องทำ เพราะเมื่อไม่มีการวางแผน ก็ย่อมแสดงว่ากิจกรรมอื่นๆ ไม่มี

ในการวางแผนงานนั้นควรจะได้ยึดหลักดังนี้ 1) การลำดับขั้นตอนของสิ่งต่างๆ ที่จะต้องทำว่า ในองค์กรนั้นมีงานธุรการอะไรบ้างที่จะต้องปฏิบัติและมีขั้นตอนในการปฏิบัติอย่างไร เช่น เมื่อมีหนังสือเข้ามาในองค์กรจะต้องปฏิบัติอย่างไรบ้าง 2) กำหนดระยะเวลาที่จะดำเนินการวางแผนนั้น ๆ ควรจะใช้เวลาในการปฏิบัติงานนานเท่าใด เช่น เส้นทางของการเดินหนังสือจะต้องใช้เวลาอย่างไรจึงจะเกิดความรวดเร็วและไม่ผิดพลาด 3) วิธีในการทำงานนั้นๆว่าจะใช้วิธีใด เช่น การส่งข่าวสาร จะใช้วิธีใดจึงจะสัมฤทธิ์ผล ซึ่งอาจจะใช้วิธีส่งจดหมาย หรือโทรศัพท์ โทรเลข โทรสาร หรือแม้แต่ใช้วิทยุ ทั้งนี้ก็สุดแล้วแต่ว่าความเหมาะสม 4) ผู้รับผิดชอบในงานธุรการนั้นๆว่าสมควรจะมอบผู้ใด เช่น การร่างหนังสือ การพิมพ์หนังสือ การติดต่อและประสานงาน เป็นต้น 5) ผลงานที่คาดว่าจะทำได้ หมายความว่าในแต่ละวันคาดว่าจะงานธุรการ หรืองานสำนักงานนั้นจะ

³² อุทัย หิรัญโต, เทคนิคการบริหาร (กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2525), 120-129.

ได้ผลอย่างไร และ 6) กำหนดเวลาในการติดตามผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการควบคุมการปฏิบัติงานให้ดำเนินไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งเอาไว้³³

ศุภวรรณ หรรษภิญโญ ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ สังกัดกรมสามัญศึกษา พบว่างานวางแผนงาน มีการวางแผนงานธุรการโดยการสำรวจปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการ งานสารบรรณ งานการเงินและการบัญชี งานพัสดุและงานทะเบียนและสถิติข้าราชการและลูกจ้าง ดำเนินการอย่างถูกต้องตามระเบียบและเป็นปัจจุบัน การประเมินผลมีการประเมินผลโดยคณะกรรมการประเมินผลของโรงเรียนเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานและนำผลการประเมินไปใช้เพื่อพัฒนาธุรการ

ปัญหาที่พบในการวิจัย คือ ขาดครูธุรการโดยตรง ต้องให้ครูปฏิบัติการสอนมาปฏิบัติงานธุรการด้วย เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานสารบรรณมีไม่เพียงพอ บุคลากรไม่เห็นความสำคัญของการประเมิน บุคลากรในโรงเรียนยังให้ความร่วมมือไม่ดีในงานพัสดุ ขาดบุคลากรในการจัดทำแผนและ ข้าราชการครูที่ย้ายมาไม่นำสมุดประวัติ กพ.7 มาด้วยหรือนำมาล่าช้า³⁴

การบริหารงานธุรการ

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้งานธุรการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัดที่สุด แผนที่ตั้งวางเอาไว้จึงสมควรจะได้กล่าวถึง เงิน สิ่งของ สถานที่ และคนที่จะใช้ดำเนินการด้วยนอกเหนือจากที่ได้กล่าวมาแล้ว ซึ่งเรื่องดังกล่าวก็คือ การบริหารงานธุรการนั่นเอง

1. การจัดองค์การเพื่องานธุรการ (Organizing for Business Affairs) การจัดองค์การก็คือการจัดหน่วยงานเพื่อให้มีสถานที่ทำงาน มีระบบและระเบียบในการทำงานเพื่อให้สิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ เกี่ยวกับงานธุรการ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้เข้ามาอยู่ในองค์การเพื่อจะได้ปฏิบัติงานธุรการให้มีความเกี่ยวข้องประสานสัมพันธ์ต่อกันอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นการเอื้อต่อกันในการที่จะได้ทำงานกันเป็นทีมต่อไป

องค์การเพื่องานธุรการจะมีประสิทธิภาพเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับคนที่สามารถนำเอาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและความถนัดในทางธุรการแตกต่างกันไปมาทำงานในหน้าที่ต่างกันแล้วประสานผลงานเข้าด้วยกัน ทั้งในการประสานงานตามหน้าที่ที่เกี่ยวข้องระหว่างกัน

³³ บุญชู แก้วชมภู, การบริหารงานธุรการ การเงินและพัสดุ (กรุงเทพฯ : ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา, 2539), 7-8.

³⁴ ศุภวรรณ หรรษภิญโญ, “การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ สังกัดกรมสามัญศึกษา” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539), 49.

(แวนอน) และการประสานงานตามแนวดิ่งกับผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไป ในการจัดองค์การ เพื่องานธุรการนั้นควรจะได้คำนึงถึงขั้นตอนที่สำคัญ ดังนี้ 1) ต้องรู้ตลอดว่างานธุรการที่จะทำนั้นมีอะไรบ้าง ทั้งนี้เพื่อให้มีจุดมุ่งหมายร่วมกันได้นั้นคือการกำหนดจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์นั่นเอง ต้องกำหนดจุดมุ่งหมายให้ชัดเจนว่างานธุรการขององค์การนั้นมีจุดมุ่งหมายที่แท้จริงอย่างไร 2) ต้องพิจารณาว่างานธุรการประกอบด้วยอะไรบ้าง ควรจะได้มอบหมายให้ผู้ใดเป็นผู้รับผิดชอบ และผู้รับผิดชอบนั้นมีเฉพาะหน้าที่อย่างเดียวหรือว่ามีอำนาจในการตัดสินใจด้วย หมายความว่าในขั้นนี้จะต้องมีการกำหนดขอบเขตของงานธุรการนั่นเอง 3) การจัดบุคลากรเข้าไปรับผิดชอบงานต่าง ๆ โดยพิจารณาจากเนื้อหางานทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ และ 4) การจัดกรอบของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานด้วยกันเป็นทีมได้ ทั้งนี้หมายรวมถึง การจัดความสัมพันธ์ในการรายงาน การจัดสายการบังคับบัญชา ตลอดจนการไหลของข้อมูลภายในองค์การ

ในการจัดองค์การงานธุรการนั้น มีหลักในการจัด 3 ประการ คือ 1) จัดแบบรวมอำนาจ หมายความว่า ให้รวมกิจกรรมต่างๆ ที่มีลักษณะอย่างเดียวกันมาไว้ ณ ที่เดียวกัน เช่น ในเรื่องพิมพ์ดีด หรืองานสารบรรณนำมารวมไว้ ณ หน่วยเดียวกัน แทนที่จะแยกออกไปอยู่ตามองค์กรต่างๆ 2) จัดแบบกระจายอำนาจ หมายความว่า มอบอำนาจเรื่องงานธุรการไปไว้ตามองค์กรต่างๆ ภายในองค์การนั้น ๆ โดยมอบความรับผิดชอบ การควบคุมและการตัดสินใจให้ไปด้วย และ 3) จัดระบบประสมประสาน คือ ทั้งรวมอำนาจและกระจายอำนาจ หมายความว่า มีการกระจายอำนาจงานธุรการให้หน่วยงานต่างๆ รับผิดชอบ แต่เพื่อให้มีการประสานงานในสำนักงานจึงได้รวมอำนาจให้มีผู้รับผิดชอบเพื่อการควบคุมงานต่าง ๆ

การจัดองค์การในแบบที่ 3 นี้ เป็นที่นิยมใช้กันทั้งในด้านธุรกิจและหน่วยงานราชการ เพราะถือว่าเป็นสายกลาง ทุกฝ่ายรับได้

การจัดองค์การงานธุรการมีขั้นตอนง่าย ๆ ดังนี้ 1) สรุปรวแผนผังงานธุรการในปัจจุบัน โดยอาศัยแผนภูมิต่าง ๆ เช่น แผนผังการจัดองค์การ แผนภูมิแสดงลำดับขั้นตอนการทำงาน และแผนภูมิแสดงการเคลื่อนไหวในการทำงาน เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน 2) สรุปรวระบบงานธุรการที่จะต้องปฏิบัติในปัจจุบัน จำนวนเจ้าหน้าที่ ความต้องการพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ เครื่องมือเครื่องใช้ เฟอร์นิเจอร์ และอุปกรณ์การทำงานธุรการต่าง ๆ 3) การกำหนดงานประจำที่เป็นส่วนสำคัญ เส้นทางเดินของงานหลักในสำนักงาน 4) กำหนดพื้นที่ตามความต้องการของงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการ โดยคำนึงถึงความเกี่ยวข้องในการทำงาน ความปลอดภัยและระบบสิ่งแวดล้อมต่างๆ 5) จัดภาพจำลองการจัดสำนักงานตามมาตราส่วนที่ถูกต้อง ทำเครื่องหมายการไหลของงานที่สำคัญ รวมทั้งชื่อของเจ้าหน้าที่ที่ประจำในแต่ละจุดที่ปฏิบัติงานธุรการ 6) เสนอ

แผนการจัดองค์กรนี้ไปยังผู้มีอำนาจเพื่อขออนุมัติ และ 7) ทำการตรวจสอบเป็นครั้งคราว เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว และปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสมและตามกาลเวลาต่อไป

2. การจัดบุคลากรในงานธุรการ (staffing in business affairs) การบริหารงานใดๆ ก็ตาม ปัจจัยที่ขาดไม่ได้เลยคือ “คน” คน หรือบุคคลถือเป็นทรัพยากรบริหารงานที่สำคัญยิ่งในหน่วยงานต่าง ๆ เพราะความสำเร็จของงานต่าง ๆ ย่อมขึ้นอยู่กับบุคคล ทั้งนี้ หมายความว่า เมื่อได้จัดองค์กรหรือหน่วยงานธุรการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จำเป็นจะต้องมีคนเข้ามาทำงานในหน้าที่ต่างๆ เพื่อให้งานธุรการดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ในการจัดหาบุคคลเข้ามาทำงานธุรการภายในองค์กรนั้นมีหลักดังนี้ 1) หากคนดีที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานที่เข้ามาทำงานธุรการอย่างเหมาะสมและให้พอเพียงกับปริมาณงานที่มี 2) พัฒนาเจ้าหน้าที่ที่ได้รับเข้ามาให้มีความรู้ ความสามารถในด้านต่างๆ จนปฏิบัติงานเป็นผลดีต่อองค์กรและให้มีการปรับปรุงงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคนให้ดีขึ้นเรื่อยๆ 3) พยายามหาทางรักษาเจ้าหน้าที่ที่ดี และมีความสามารถเหล่านั้นให้อยู่ในองค์กรให้นานที่สุดเท่าที่จะนานได้ และพยายามสร้างความร่วมมือและความสัมพันธ์อันดีกับเจ้าหน้าที่ทุกคน และ 4) หาทางใช้ประโยชน์จากเจ้าหน้าที่ทุกคนที่หามาได้ให้มากที่สุดซึ่งจะเป็นวิธีหนึ่งในการควบคุมต้นทุนด้านแรงงาน³⁵

วิชัย โสสุวรรณจินดา กล่าวว่า การบริหารงานธุรการควรจัดโครงสร้างให้สอดคล้องกับงานในความรับผิดชอบและไม่มี ความยุ่งยากซับซ้อน สายงานบังคับบัญชาไม่ควรมีหลายชั้นตอนมากเกินไปเพราะจะทำให้เกิดความล่าช้า ในขณะที่เดียวกันก็มีระบบตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผลการดำเนินงานด้านธุรการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและได้ประโยชน์เต็มที่แก่องค์กร ส่วนแนวทางในการบริหารงานธุรการของผู้บริหารควรเป็นดังนี้

1. มีการกำหนดแผนงานและเป้าหมายที่แน่นอน เพื่อให้แน่ใจว่างานธุรการสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้ เป้าหมายของงานธุรการต้องวัดโดยไม่มีความคลุมเครือ ทำทหายความสามารถและเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย มีระยะเวลาการปฏิบัติที่แน่นอน และมีการติดตามผลเป็นระยะๆ

2. มีการกำหนดขอบเขตของงาน หรือการจัดทำใบพรรณนางาน เพื่อแสดงความรับผิดชอบงานแต่ละด้าน ซึ่งจะ เป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง

การจัดทำใบพรรณนางานนี้ต้องมีการปรับปรุง แก้ไขสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในและภายนอกองค์กร

³⁵ เรื่องเดียวกัน, 9-10.

3. จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เป็นเอกสารที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติได้ทราบถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานโดยละเอียด รวมทั้งระบุความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงานอื่น รวมทั้งการใช้เครื่องมือ วัสดุต่างๆ

4. การตรวจสอบการทำงาน ผู้บริหารงานธุรการอาจจัดทำเอกสารที่มีหัวข้อแสดงงานที่ต้องปฏิบัติ เพื่อช่วยให้ปฏิบัติไม่หลงลืมขั้นตอนในการทำงานและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะช่วยในการตรวจสอบได้เป็นอย่างดี

นอกจากการจัดทำเอกสารการตรวจสอบการทำงานแล้ว ผู้บริหารอาจกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานต้องจัดทำรายงานตามที่กำหนด เพื่อจะได้ทราบผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งอาจมีการตรวจเยี่ยมผู้ปฏิบัติงานและมีการตรวจสอบในรูปแบบอื่นโดยไม่แจ้งล่วงหน้า เช่น การตรวจรับพัสดุในคลังพัสดุ การตรวจนับเงินสดหรือให้มีหน่วยงานตรวจสอบเข้าช่วยการตรวจสอบ

5. ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม งานธุรการนั้นมีลักษณะจะต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ผู้ที่ปฏิบัติงานบกพร่องแม้เพียงคนเดียวอาจส่งผลกระทบต่อคนอื่นในงานธุรการถูกตำหนิไปด้วย ดังนั้นการบริหารงานธุรการจึงควรเน้นการทำงานเป็นทีม³⁶

การบริหารงานสารบรรณ

งานสารบรรณย่อมถือได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการติดต่อกับองค์การหรือเอกชนภายนอกโรงเรียน มีเรื่องที่ต้องเอาใจใส่ในเรื่องงานสารบรรณนี้อยู่สองประการ คือ การติดต่อโดยใช้สื่อมวลชนต่าง ๆ และการเก็บหลักฐานการติดต่อเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการอ้างอิง หรือเป็นการเก็บหลักฐาน เพื่อจะได้ทราบว่าเรื่องนั้น ๆ จะดำเนินไปแค่ไหนเพียงไรตรงตามจุดประสงค์หรือไม่

ในด้านการติดต่อโดยมาก เรามักจะใช้จดหมายแบบราชการ ซึ่งมีแบบแผนในการวางรูปแบบการใช้คำขึ้นต้น คำลงท้ายอยู่แล้ว ส่วนการเก็บเรื่องหรือจดหมายที่มีการติดต่อกันแล้วนั้น ควรเก็บใส่ตู้ยี่สิบที่มีลิ้นชักดึงออกมาได้หมด เช่น ตู้เหล็ก 4 ลิ้นชัก โดยเก็บจดหมายเหล่านั้นไว้ในแฟ้ม เรียงตามลำดับตัวอักษร จะช่วยให้การเก็บและการค้นเรื่องต่าง ๆ สะดวก รวดเร็ว³⁷

งานสารบรรณ คืองานที่ทำเกี่ยวกับหนังสือที่เป็นหลักฐานสำคัญของทางราชการงานสื่อสารสัมพันธ์ภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงาน การปฏิบัติงานสารบรรณต้องยึดหลัก

³⁶ วิชัย โสสุวรรณจินดา, ระบบงานธุรการสมัยใหม่ (กรุงเทพฯ : ชรรณนิติ, 2537), 14-17.

³⁷ อมรา เล็กเริงสินธุ์, หลักสูตรและการจัดการมัธยมศึกษา, 339.

ปฏิบัติที่เรียกว่า ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517 ประกอบกัน³⁸

ในส่วนของ การลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสารและหนังสือราชการนั้นจะต้องมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ มีการลงทะเบียนถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ มีการจัดระบบการประสานงานที่รวดเร็วรวมทั้งสามารถตรวจสอบและติดตามเรื่องได้ตลอด สำหรับการโต้ตอบหนังสือราชการจะต้องมีหลักฐานการโต้ตอบหนังสือราชการ หนังสือราชการที่โต้ตอบถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ มีการจัดระบบการรับ-ส่งหนังสือราชการมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ และการโต้ตอบนั้นรวดเร็วทันเวลา ส่วนการทำลายหนังสือราชการจะต้องมีการจัดระบบเก็บรักษาและทำลายหนังสือราชการ มีการกำหนดแนวปฏิบัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ สามารถค้นหาหนังสือราชการหรือหลักฐานต่าง ๆ ได้สะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งรู้จักนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการเก็บรักษาและทำลายหนังสือราชการ นอกจากนี้การบริการเกี่ยวกับงานสารบรรณจะต้องมีการจัดระบบด้านบริการงานสารบรรณ มีวัสดุอุปกรณ์บุคลากรในการให้บริการอย่างเพียงพอมีการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ให้มีคุณภาพคืออยู่ตลอดเวลา ดำเนินการปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ รวมทั้งมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการด้วย³⁹

บทวิทยานิพนธ์ศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

การบริหารงานการเงินและบัญชี

ศรีสวัสดิ์ รัตนวราห ได้สรุปในหลักการปฏิบัติเกี่ยวกับการเงินและบัญชีไว้ดังนี้

1. การรับเงิน ในการรับเงินทุกประเภท โรงเรียนจำเป็นต้องปฏิบัติตามระเบียบ ดังนี้ คือ รับเงินวันใดให้ลงสมุดเงินสดในวันนั้น เว้นแต่ได้รับเงินภายหลังการปิดบัญชีวันนั้น ให้ลงบัญชีในวันทำการถัดไปและนำเงินพร้อมสำเนาใบเสร็จส่งเจ้าหน้าที่การเงินเมื่อวันสิ้นเวลาการรับเงินแต่ละวัน เพื่อเจ้าหน้าที่การเงินจะได้ตรวจสอบจำนวนเงินให้ตรงกับหลักฐานและบัญชี ให้ผู้ตรวจสอบยอดเงินทั้งสิ้นสลักหลังสำเนาใบเสร็จฉบับท้ายในวันนั้นและลงชื่อกำกับไว้ด้วย

2. การจ่ายเงิน ให้โรงเรียนถือปฏิบัติดังนี้ คือ ทำหลักฐานการจ่าย ตรวจสอบใบเสร็จรับเงิน ให้มีรายการครบถ้วนและถูกต้อง และจะต้องเซ็นชื่อรับรองการจ่ายกำกับไว้เป็นหลักฐานในการจ่าย การมอบฉันทะให้ผู้อื่นรับแทนให้ใช้ใบมอบฉันทะรับเงินตามที่กระทรวงการคลังกำหนดและจะต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าสถานศึกษา เก็บรักษาหลักฐานการจ่ายนี้ไว้เป็นหลักฐานอย่างสูญหาย เมื่อจ่ายเงินในวันใดจะต้องตัดลงบัญชีในวันนั้น เมื่อสิ้นเวลารับจ่ายเงินแล้วให้ตรวจเซ็นชื่อกำกับยอดเงินคงเหลือในบัญชี

³⁸ ประเสริฐ ธรรมโฆหาร, หลักสูตรและการจัดการมัธยมศึกษา, 335.

³⁹ กรมสามัญศึกษา, เกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา พ.ศ.2539, 22-24.

3. การเก็บรักษาเงิน ผู้บริหารโรงเรียนจะต้องยึดแนวปฏิบัติ คือ จัดตู้รับรักษาเงินทางราชการ แต่งตั้งข้าราชการครูในโรงเรียนที่ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับสองขึ้นไปเป็นกรรมการเก็บรักษาเงินอย่างน้อย 3 คน ถ้าวันหนึ่งๆ มีเงินไม่เกินหนึ่งหมื่นบาทจะแต่งตั้งเพียง 2 คนก็ได้ เก็บกุญแจคนละดอกไว้ที่กรรมการเก็บรักษาเงินและต้องเก็บรักษาเงินไว้ในที่ปลอดภัย ไม่มอบกุญแจให้ผู้อื่นทำหน้าที่แทน เว้นแต่ผู้ที่หัวหน้าสถานศึกษามอบหมายให้เป็นกรรมการชั่วคราวแทนเมื่อกรรมการเก็บรักษาเงินผู้หนึ่งผู้ใดไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ เมื่อสิ้นสุดการรับจ่ายเงินในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่การเงินของโรงเรียนจะต้องทำรายงานเงินคงเหลือประจำวัน พร้อมทั้งเงินที่จะเก็บส่งมอบต่อคณะกรรมการเก็บรักษาเงินของโรงเรียนเพื่อตรวจสอบ เมื่อตรวจสอบว่าถูกต้องแล้วให้นำเงินเข้าเก็บรักษาในตู้รับรักษาเงินในตู้รับรักษาเงินของโรงเรียนใส่กุญแจและประทับตราครั้ง และในวันต่อไปหากจะต้องนำเงินออกจ่าย ให้คณะกรรมการเก็บรักษาเงินมอบเงินที่รักษาไว้ให้เจ้าหน้าที่การเงินหรือส่วนราชการแล้วแต่กรณีรับไปจ่าย โดยให้ลงชื่อในรายงานเงินคงเหลือประจำวันก่อนวันทำการที่รับเงินไปจ่ายนั้น⁴⁰

นอกจากนี้ การปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานการเงินและบัญชีของโรงเรียนพึงยึดวิธีการดำเนินงานดังต่อไปนี้ 1) ทำแผนการใช้จ่ายเงินบำรุงการศึกษาประจำปี 2) ขออนุมัติเบิกเงินงบประมาณแยกตามรายการจ่ายตามที่ส่วนราชการเจ้าสังกัดจัดสรรให้ตามวงเงินในงวดที่ได้รับอนุมัติ 3) เสนองบประมาณค่าใช้จ่ายตามหมวดจ่าย 4) ทำรายงานการเงินตามที่กระทรวงการคลังกำหนด และ 5) จัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเงิน การบัญชี ให้สำนักงานคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินหรือสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคประจำเขตตรวจสอบประจำปี

นอกจากนี้หลักปฏิบัติโดยทั่วไปของเจ้าหน้าที่การเงินโรงเรียนพึงกระทำมีดังนี้ คือ

- 1) ศึกษากฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชีของโรงเรียน
- 2) ศึกษาเกี่ยวกับระบบบัญชีของสถานศึกษาตลอดจนแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเงินการบัญชี
- 3) ปฏิบัติตามระเบียบโดยเคร่งครัด
- 4) ทำงานเกี่ยวกับการเงินและการบัญชีด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและบริสุทธิ์ใจ
- 5) ยึดหลักประสิทธิภาพ ควบคุมการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ประหยัดได้ผลตามเป้าหมายและมีผลคุ้มค่า
- 6) เก็บหลักฐานต่าง ๆ ให้ครบอยู่ในที่ปลอดภัย อย่าให้เกิดการเสียหายขึ้นได้
- 7) ทำบัญชีให้เป็นปัจจุบัน
- 8) ใช้ความรอบคอบไม่ประมาทเลินเล่อ และ
- 9) ตรวจสอบความถูกต้องเป็นประจำ

⁴⁰ ศรีสวัสดิ์ รัตนวราห, “การบริหารงานธุรการในโรงเรียนประถมศึกษา,” ใน เอกสารประกอบการสอนมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ชุตวิชา การจัดการโรงเรียนประถมศึกษา หน้าที่ 1-6 (กรุงเทพฯ : ประชาชนการพิมพ์, 2538), 312, 337-338.

สรุป การปฏิบัติงานการเงินและบัญชี ต้องปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย กฎข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี ผู้รับผิดชอบ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ และผู้บริหารต้องศึกษาระเบียบ และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

การบริหารงานพัสดุ

งานพัสดุ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง ควบคุม ดูแลการรับ การเบิกจ่าย พัสดุต่างๆ ภายในโรงเรียนซึ่งเป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี “พัสดุ” หมายความว่า วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้างที่กำหนดไว้ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2538 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2539 กรมสามัญศึกษา ซึ่งได้ให้ความหมายของคำว่า การพัสดุ หมายถึง การจัดทำเอง การซื้อ การจ้าง การจ้างที่ปรึกษา การจ้างออกแบบและควบคุมงาน การแลกเปลี่ยน การเช่า การควบคุม การจำหน่าย และการดำเนินการอื่น ๆ ที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้หนังสือการจำแนกประเภทรายจ่ายตามสัญญาเงินกู้จากต่างประเทศ⁴¹

พนัส หันนาคินทร์ ได้กล่าวถึงงานพัสดุไว้ว่า โดยทั่วไปวัสดุหมายถึง สิ่งที่มีสภาพไปทันทีเนื่องจากการใช้ หรือสิ่งของที่ราคาไม่สูงนัก ส่วนครุภัณฑ์ หมายถึง สิ่งที่มีสภาพคงทนไม่สูญสิ้นไปทันทีเพราะการใช้⁴²

ชารี มณีศรี ได้กล่าวถึงการบริหารงานพัสดุไว้ว่า เครื่องมือการบริหารขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ คำสั่ง และมติคณะรัฐมนตรี นอกจากนี้ผู้บริหารโรงเรียนควรใช้เทคนิคในการจัดหา การใช้ การบำรุงรักษา รวมทั้งการจัดให้มีเจ้าหน้าที่พัสดุ ซึ่งสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โรงเรียนไม่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัสดุตามที่ ก.ค. กำหนดไว้โดยเฉพาะ ฉะนั้นการบริหารงานพัสดุ นอกจากจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ แล้ว ยังต้องมีบุคลากรผู้รับผิดชอบด้านนี้โดยเฉพาะด้วย⁴³

ปรีชา จำปารัตน์ และไพศาล ชัยมงคล ได้กล่าวว่า การบริหารงานพัสดุ หมายถึง การนำเอาวิทยาการหรือศิลปะในการบริหารมาใช้ในการจัดพัสดุ เพื่อสนับสนุนและสนองความต้องการในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน หรือโครงการให้ดำเนินไปตามเป้าหมาย⁴⁴

⁴¹ กรมสามัญศึกษา, เกณฑ์มาตรฐานกรมสามัญศึกษา พ.ศ.2539, 20.

⁴² พนัส หันนาคินทร์, หลักการบริหารโรงเรียน, 310.

⁴³ ชารี มณีศรี, การเงินโรงเรียน (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อมรรкарพิมพ์, 2525), 157.

⁴⁴ ปรีชา จำปารัตน์ และไพศาล ชัยมงคล, การบริหารพัสดุ: ทฤษฎีและปฏิบัติ (กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2527), 2.

สรุป การบริหารงานพัสดุ เป็นเรื่องของการจัดหาและควบคุม ในการจัดหานั้นมีระเบียบข้อบังคับ กำหนดไว้อย่างชัดเจน หากเจ้าหน้าที่ขาดความเข้าใจในเรื่องของระเบียบแล้ว ข้อผิดพลาดอาจเกิดขึ้นได้ ส่วนการควบคุมนั้น หมายถึง การตรวจสอบวัสดุให้มีการเบิกจ่ายไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อโรงเรียน รวมทั้งความพยายามจะบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดีด้วยความเอาใจใส่อย่างจริงจังของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ

การบริหารงานพัสดุมีขอบข่ายตามที่ กรมสามัญศึกษากำหนดไว้คือ 1) การจัดซื้อจัดจ้าง มีการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมครบทุกขั้นตอน ถูกต้อง รวดเร็วทันเวลาและมีการเก็บรักษา หลักฐานการจัดซื้อจัดจ้างไว้อย่างเรียบร้อยปลอดภัย 2) การจัดทำบัญชีพัสดุและทะเบียนครุภัณฑ์ โดยมีการจัดทำบัญชีวัสดุ ทะเบียนคุมครุภัณฑ์ถูกต้อง บัญชีทะเบียนต่างๆ เรียบร้อยเป็นปัจจุบัน และมีระบบการจัดเก็บรักษาบัญชีทะเบียนไว้อย่างเรียบร้อยปลอดภัย 3) การปรับซ่อมและบำรุงรักษาพัสดุ มีการปรับซ่อมบำรุงรักษาพัสดุเป็นประจำ มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งได้รับการแต่งตั้งเป็นลายลักษณ์อักษรจัดให้มีการชี้แจงแนะนำวิธีการใช้บำรุงรักษาพัสดุแก่ผู้ใช้ และยังมีการจัดสรรเงินไว้เป็นค่าปรับซ่อมบำรุงรักษาพัสดุ และ 4) การตรวจสอบพัสดุประจำปีและการจัดจำหน่ายพัสดุ มีการตรวจสอบการรับจ่ายพัสดุประจำปี การตรวจสอบวัสดุถาวร การรายงานการตรวจสอบต่อหัวหน้าสถานศึกษาทันเวลาที่กำหนด มีการขออนุมัติจำหน่ายวัสดุครุภัณฑ์ มีการจำหน่ายพัสดุและรายงานการจำหน่ายพัสดุตามระเบียบว่าด้วยการพัสดุ

สำหรับวงจรการบริหารงานพัสดุ ศิวพร มั่นทุกันนท์ ได้กล่าวถึงวงจรการบริหารงานพัสดุ ไว้ดังนี้ 1) การวางแผนหรือการกำหนดโครงการ การบริหารพัสดุมีจุดเริ่มต้นเหมือนการบริหารงานอื่นๆ คือ ต้องมีการวางแผนเกี่ยวกับเรื่องการใช้พัสดุ โดยเฉพาะซึ่งต้องอาศัยการวางแผนร่วมกับแผนงานอื่น ๆ อาจทำเป็นแผนระยะสั้น ระยะปานกลาง ระยะยาวก็ได้ แผนหลักนั้นควรเป็นแผนระยะสั้น 1 ปี เท่านั้น เพื่อสามารถนำแผนนั้นมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ขั้นตอนที่ 2 ของการบริหารพัสดุได้อย่างสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายของแผนได้ 2) การกำหนดความต้องการหรือการคำนวณความต้องการ เป็นขั้นตอนเกี่ยวกับการประมาณจำนวนความต้องการของพัสดุแต่ละรายการเพื่อจัดหาโดยใช้แผนงานเป็นหลักในการตั้งวงเงินงบประมาณหรือการจัดหาแต่ละรายการได้โดยการนำจำนวนพัสดุแต่ละรายการมาคูณราคาแต่ละหน่วย 3) การจัดหา นับว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญและมีรายละเอียดทั้งทางด้านทฤษฎี และปฏิบัติมากกว่าขั้นตอนอื่นๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุสำหรับใช้สอยตามความต้องการอย่างประหยัดและถูกต้อง 4) การแจกจ่าย คือ การนำพัสดุที่ได้จัดหามาแล้วมาเก็บไว้ในคลัง เพื่อรอการส่งจ่ายหรือจ่ายให้ปฏิบัติงานได้ทันที ซึ่งงานที่แจกจ่ายนี้ประกอบด้วยหลายหน้าที่ เช่น การควบคุมทั้งทางด้านบัญชี การควบคุมการจัดสนอง การเก็บรักษาและ

หน้าที่ในการขนส่ง 5) การบำรุงรักษาเพื่อการซ่อมบำรุง เป็นขั้นตอนปฏิบัติเพื่อให้รักษาสภาพของพัสดุที่ใช้ให้มีอายุการใช้งานยืนยาวหรือตลอดไป การซ่อมบำรุงแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 5.1) การป้องกัน หมายถึง การดูแลและรักษาพัสดุขณะที่กำลังใช้ไปตลอดภัยจากการซ่อมแซมให้มากที่สุด และ 5.2) การซ่อมแก้ไข หมายถึง การซ่อมเพื่อการแก้ไขพัสดุให้คืนสภาพที่สามารถใช้งานได้ ซึ่งอาจเป็นการซ่อมแก้ไข ซ่อมเปลี่ยนหรือการซ่อมสร้าง และ 6) การจำหน่าย เป็นขั้นตอนสุดท้ายของวงจร เป็นการปลดภาวะพัสดุในความครอบครองถ้าหากพัสดุนั้นใช้การไม่ได้ ซึ่งอาจจะเกิดสาเหตุต่างๆ เช่น การสูญหาย เสื่อมสภาพ หรือ ล้าสมัย เป็นต้น⁴⁵

การบริหารงานทะเบียนและสถิติข้าราชการครูและลูกจ้าง

การจัดทำทะเบียนประวัติข้าราชการครูและลูกจ้างนอกจากจะต้องดำเนินการแล้ว ยังสมควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ ทะเบียนประวัติถูกต้องเป็นปัจจุบัน เก็บรักษาทะเบียนประวัติอย่างปลอดภัยและสะดวกแก่การค้นหารวมทั้งมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามามีใช้ในการจัดทำทะเบียนประวัติ

เจือ หมายถึงเจริญ กล่าวว่า สำหรับโรงเรียน งานทะเบียนครูเป็นเรื่องสำคัญที่ช่วยให้ผู้บริหารได้ทราบประวัติส่วนตัวของครู ประวัติการศึกษาและอบรม ประวัติการทำงาน รวมทั้งความชอบและโทษทางวินัย เป็นประโยชน์ในการมอบหมายงานให้รับผิดชอบการทำงาน ทะเบียนประวัติครูที่ใช้ในโรงเรียนไม่มีแบบแผนที่แน่นอนแล้วแต่ผู้บริหารโรงเรียนจะคิดและทำขึ้น⁴⁶

สมาน แสงมะลิ กล่าวว่า โรงเรียนเป็นหน่วยงานที่สำคัญมากหน่วยหนึ่ง ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับบุคคลจำนวนมาก อันได้แก่ ครู คนงาน ภารโรง นักเรียน ตลอดจนประชาชนต่างๆ ที่มาติดต่อ จึงต้องมีการเก็บหลักฐานต่างๆ และต้องมีการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ การจัดทำทะเบียนและบันทึกสถิติจึงจำเป็นอย่างยิ่ง เอกสารเหล่านี้จะมีประโยชน์ในการดำเนินงานโรงเรียน⁴⁷

กรมสามัญศึกษา กำหนดให้โรงเรียนในสังกัดดำเนินการบริหารงานทะเบียนและสถิติข้าราชการครูและลูกจ้าง ดังต่อไปนี้

⁴⁵ ศิวพร มั่นชุกานนท์, การบริหารงานพัสดุ (กรุงเทพฯ : เพ็ญเจริญการพิมพ์, 2538), 3-4.

⁴⁶ เจือ หมายถึงเจริญ, “การบริหารงานธุรการในโรงเรียนมัธยม,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการโรงเรียนมัธยมศึกษา หน่วยที่ 1 – 7 (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2525), 459.

⁴⁷ สมาน แสงมะลิ, การบริหารงานทะเบียนสถิติ (กรุงเทพฯ : กรมสามัญศึกษา, 2526), 149.

1. การจัดทำทะเบียนประวัติข้าราชการครูและลูกจ้าง ได้แก่ การมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะการจัดทำทะเบียนประวัติถูกต้องเป็นปัจจุบัน มีการเก็บรักษาที่สะดวกแก่การค้นหาและมีการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ตลอดจนเป็นข้อมูลในการพิจารณาปรับปรุงโรงเรียนให้ดีขึ้น

งานทะเบียนครู – อาจารย์ ครูอาจารย์ทุกคนจะต้องทำสมุดประวัติของตนเองตามระบบของทางราชการให้ไว้กับกรมสามัญศึกษา เพื่อให้กรมสามัญศึกษาทราบและเก็บข้อมูลประวัติส่วนตัว ประวัติการศึกษา ความดีความชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หน้าที่พิเศษและโทษทางวินัย ส่วนทะเบียนประวัติมีไว้เพื่อทราบถึงประวัติส่วนตัว ประวัติการศึกษอาบรม การศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ ความสามารถพิเศษ ประวัติการทำงาน อัตราเงินเดือน ความดีความชอบ โทษทางวินัย รวมทั้งข้อมูลการลา ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการมอบหมายงานให้รับผิดชอบ นอกจากนี้โรงเรียนจำเป็นต้องจัดให้มีทะเบียนอัตรากำลัง ทะเบียนปฏิบัติงาน และการศึกษาอบรมเพิ่มเติม

งานทะเบียนลูกจ้างประจำ การทำทะเบียนลูกจ้างประจำ เพื่อประโยชน์ในการบริหารบุคลากร การจัดทะเบียนส่วนมากแล้วมีลักษณะคล้ายทะเบียนครู-อาจารย์ อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงบ้างบางรายการ

กรมสามัญศึกษา ได้กล่าวไว้ว่า เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงในอนาคตด้านประชากร เทคโนโลยี ค่านิยม สังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจสังคมไทย การมัธยมศึกษาซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสังคมไทยจะต้องได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมดังกล่าว ฉะนั้น การมัธยมศึกษาจะต้องมีการกระจายอำนาจกว่าปัจจุบัน มีระบบสถิติข้อมูลที่ชัดเจน คล่องแคล่ว ทันเวลา มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด⁴⁸

สรุปได้ว่า การบริหารงานทะเบียนและสถิติข้าราชการครูและลูกจ้างเป็นงานสำคัญที่จะช่วยให้ผู้บริหารทราบข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรในโรงเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการใช้ทรัพยากร การตรวจสอบงานและการพิจารณาปรับปรุงการบริหาร

การประเมินผลงานธุรการ

เพื่อให้ทราบความก้าวหน้า ปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานธุรการ โรงเรียนจะต้องจัดให้มีการประเมินผลงานธุรการ มีหลักฐานในการตรวจสอบได้ มีคณะกรรมการเป็นผู้ดำเนินการ

⁴⁸ กระทรวงศึกษาธิการ, กรมสามัญศึกษา, การมัธยมศึกษา กับสังคมไทยในอนาคต (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2529), 199.

มีการวิเคราะห์ผลการประเมินผลงานธุรการ ตลอดจนการนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการปรับปรุงงานธุรการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป⁴⁹

บทบาทและหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายธุรการ

งานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เป็นงานที่มีความสำคัญต่อการบริหารงานโรงเรียนงานหนึ่ง ที่จะช่วยสนับสนุนให้งานอื่นๆ ในโรงเรียนไปด้วยดี และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้นบุคลากรฝ่ายธุรการจึงควรที่จะปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามระเบียบแบ่งงานรับผิดชอบให้แต่ละคนได้ทำตามความสามารถ ความถนัด และมีความชัดเจนในการดำเนินงานเพื่อทำให้งานมีประสิทธิภาพ

กรมสามัญศึกษา ได้กำหนดมอบบทบาทและหน้าที่บุคลากรฝ่ายธุรการ ไว้ดังนี้

1. หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ช่วยฝ่ายธุรการ ได้แก่ ทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายธุรการของโรงเรียน เป็นที่ปรึกษาของผู้บริหารโรงเรียนเกี่ยวกับธุรการของโรงเรียน จัดทำโครงการและปฏิบัติงานฝ่ายธุรการ ควบคุมและปฏิบัติงานธุรการต่างๆ ในหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งในโรงเรียนและนอกโรงเรียน ควบคุมการปฏิบัติงานสารบรรณ การโต้ตอบ การเก็บรักษา และการทำลายเอกสาร ควบคุมและปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การเก็บ พิมพ์ คัดสำเนา ค้นหา ติดตามเรื่องราว เอกสารหลักฐานต่างๆ ของโรงเรียน จัดทำงบประมาณ การเบิกจ่าย ควบคุมการทำบัญชี และทำทะเบียนเกี่ยวกับทุกประเภทตามระเบียบราชการให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ควบคุมการปฏิบัติงาน การเบิกพัสดุและครุภัณฑ์ ควบคุมการลงเวลาปฏิบัติราชการ การลา การขออนุญาตออกนอกสถานศึกษาในเวลาราชการของครูให้เป็นไปตามระเบียบที่โรงเรียนกำหนดไว้ ดำเนินการเสนอ แต่งตั้งกรรมการ ตรวจสอบการเงิน การพัสดุของโรงเรียนต่อผู้บริหาร รวบรวมระเบียบ ข้อปฏิบัติต่างๆ ที่ครูควรทราบไว้เป็นหมวดหมู่ และจัดพิมพ์เป็นคู่มือครูเพื่อยึดเป็นแนวปฏิบัติให้ถูกต้องตรงกัน ประเมินผลงานของฝ่ายธุรการ พร้อมทั้งปัญหา อุปสรรค เสนอต่อผู้บริหาร เมื่อสิ้นปีการศึกษา เพื่อหาทางปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ประสานงานด้านธุรการกับหัวหน้างานต่างๆ และครูผู้สอนและปฏิบัติหน้าที่และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร โรงเรียน

2. หน้าที่และความรับผิดชอบของงานสารบรรณ ได้แก่ ดำเนินการรับ-ส่งลงทะเบียน และแยกหนังสือราชการเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โต้ตอบหนังสือราชการกับหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องและตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือราชการ พิมพ์หนังสือ อัดสำเนา ค้นหา และติดตามเรื่อง จัดเก็บเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ และขอดำเนินการทำลายหนังสือราชการ ออกคำสั่งโรงเรียนและแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ ประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ในการสื่อสารด้านเอกสาร

⁴⁹ กรมสามัญศึกษา, เกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา พ.ศ.2539, 29-30.

ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร โรงเรียน ปฏิบัติหน้าที่และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารสถานศึกษา

3. หน้าที่และความรับผิดชอบของงานการเงิน และการบัญชี ได้แก่ จัดทำบัญชี และเอกสารการเงินให้ถูกต้องตามระเบียบและเป็นปัจจุบัน จัดทำบัญชีเงินเดือน ค่าจ้าง เงินช่วยเหลือบุตร ตรวจสอบหลักฐานขอเบิกค่าเช่าบ้าน ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร และตั้งฎีกาเบิก เก็บรักษาเอกสารการเงิน ทุกประเภทของโรงเรียนอย่างมีระเบียบและปลอดภัย รับ-จ่ายเงินทุกประเภทของโรงเรียน ทำหน้าที่การเงิน ควบคุมดูแลเก็บรักษาเงินสดและเงินฝากธนาคารทุกประเภทของโรงเรียนตามอำนาจการเก็บรักษาตามระเบียบ จัดทำรายละเอียดการจ่ายเงินประจำเดือน และเงินประจำงวดส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามกำหนดเวลา จัดทำรายละเอียดเงินเดือนครู ลูกจ้าง ส่งธนาคารแจ้งยอดรายรับ ทำหนังสือรับรองเงินเดือน หลักฐานการเงินให้กับครู ลูกจ้าง รับเงินบำรุงการศึกษา เงินงบประมาณ เงินรายได้แผ่นดิน เงินบำรุงลูกเสือ เงินบำรุงเนตรนารี เงินบำรุงยุวกาชาด และเงินนอกงบประมาณประเภทอื่นๆ จัดทำแบบฟอร์มเกี่ยวกับหลักฐานการเงิน สวัสดิการ เงินงบประมาณ เงินรายได้แผ่นดิน เงินนอกงบประมาณ จัดทำรายงานเงินคงเหลือประจำวัน ควบคุมการเบิก - จ่ายเงิน เงินอุดหนุนการศึกษา/เงินบำรุงการศึกษาของฝ่าย/หมวด/งาน ให้สอดคล้องกับแผนการใช้จ่ายที่วางไว้ ติดต่อประสานงานกับสำนักเบิกและหน่วยงานอื่น ทำรายละเอียดภาษี หัก ณ ที่จ่ายเงินเดือนข้าราชการและลูกจ้างส่งกองคลังในแต่ละปีภาษี บริการให้คำปรึกษา แนะนำข้าราชการครู ลูกจ้าง ในเรื่องระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงิน ตามระเบียบที่ทางราชการกำหนด และปฏิบัติหน้าที่และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารโรงเรียน

4. หน้าที่และความรับผิดชอบของงานพัสดุ ได้แก่ ดำเนินการจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่มีคุณภาพดีไว้ใช้ในราชการของโรงเรียน จัดทำบัญชีวัสดุ ครุภัณฑ์ หมายเลขครุภัณฑ์ให้ถูกต้อง เรียบร้อยและเป็นปัจจุบัน ควบคุมการเบิกจ่ายวัสดุ ครุภัณฑ์ ให้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ ตรวจสอบวัสดุ ครุภัณฑ์ของโรงเรียนทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานเมื่อสิ้นปีงบประมาณ รายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบให้ทันตามกำหนดเวลา ดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง ให้เป็นไปตามขั้นตอนของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ จัดระเบียบ ขั้นตอนการเบิกจ่ายพัสดุครุภัณฑ์ เพื่อให้ถือปฏิบัติเป็นแนวเดียวกัน แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การรับจ่าย พัสดุ ประจำปี รวบรวม และรายงานผลการรับจ่ายและจำหน่ายพัสดุประจำปี จัดทำรายงานการชำรุดเสียหายของครุภัณฑ์

ให้ผู้บริหารทราบทุกสิ้นปีการศึกษา ให้คำปรึกษาแนะนำด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง พัสดุ ครุภัณฑ์แก่ครู อาจารย์และปฏิบัติหน้าที่ และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารสถานศึกษา⁵⁰

กัลยา วิลาวรรณ ได้จัดทำการวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัดกรมสามัญศึกษา พบว่า 1) ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการ ปฏิบัติงานโดยศึกษานโยบายกรมสามัญศึกษาเพื่อจัดทำแผนงานและมีคำสั่งแต่งตั้งบุคลากรให้ปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ ปีปัจจุบัน และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานธุรการ และ 2) ส่วนปัญหาที่พบ คือ บุคลากรฝ่ายธุรการไม่เห็นความสำคัญในการปฏิบัติงานตามแผนงาน การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการมีขั้นตอนค่อนข้างมาก ครู อาจารย์ ไม่ปฏิบัติตามระเบียบการยืมเงินราชการ เจ้าหน้าที่พัสดุมีหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไป⁵¹

จรรยา สุขประเสริฐ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าโรงเรียนส่วนใหญ่ปฏิบัติงานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี และงานพัสดุตามระเบียบของทางราชการ แต่ยังไม่มีการวิเคราะห์แก้ปัญหาด้านการเงิน และโรงเรียนบางแห่งยังไม่มีการทำลาหยั่งสือราชการ ปัจจัยที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจและตระหนักในภาระงานที่ต้องปฏิบัติ ส่วนปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน คือ เจ้าหน้าที่มีคาบการสอนมาก ทำให้ไม่มีเวลาปฏิบัติงานสารบรรณ งานการเงินและบัญชีและงานพัสดุ⁵²

คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ

งานธุรการถือว่าเป็นงานที่ต้องให้บริการแก่หน่วยงานอื่นๆ บุคลากรต้องสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในโรงเรียนอยู่เสมอ ผู้ที่ทำหน้าที่งานธุรการจึงต้องมีคุณสมบัติเฉพาะ

⁵⁰ กรมสามัญศึกษา, เกณฑ์มาตรฐานกรมสามัญศึกษา (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2539), 21-30.

⁵¹ กัลยา วิลาวรรณ, “การปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2539), 37.

⁵² จรรยา สุขประเสริฐ, “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541), 91-92.

ลินน์ (Linn) กำหนดลักษณะเฉพาะบุคลากรฝ่ายธุรการไว้ 12 ประการคือ 1) สามารถเข้ากับบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี 2) เป็นบุคคลที่ไม่เปิดเผยความลับของบุคคลอื่นๆ 3) เป็นบุคคลที่ซื่อสัตย์ มีเกียรติภูมิ มีความจริงใจและมีประวัติที่น่าเชื่อถือ 4) กระตือรือร้นที่จะพบปะกับบุคคลทั่วๆ ไป 5) บริการบุคคลอื่นอย่างเท่าเทียมกัน 6) มีความคิดริเริ่ม รู้จักปรับปรุงงานด้วยตนเองได้ 7) เป็นผู้ฟังที่ดี 8) ออดกลั่นต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้ 9) มีจิตใจที่มั่นคงทุกโอกาส 10) มีอารมณ์ขัน 11) รู้จักใช้น้ำเสียงได้อย่างเหมาะสมน่าฟัง และ 12) ใช้ภาษาสุภาพ ไม่หยาบคาย⁵³ ส่วน แฮ็ค และคณะ (Hack and others) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของบุคคลที่ทำหน้าที่บริหารงานธุรการที่สำคัญไว้ 5 ประการ พอสรุปได้ดังนี้ 1) เป็นผู้ที่มีอำนาจในการวางแผน ทักษะในการวางแผนมีความจำเป็นมากไม่เพียงแต่งานธุรการเท่านั้น งานอื่นๆ ก็เช่นเดียวกัน 2) มีความชำนาญในด้านการเงิน หมายถึง มีความชำนาญ ความรอบรู้เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารงานธุรการ 3) มีความชำนาญด้านการจัดการ หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารในการที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งในภาวะที่วิกฤต และปกติ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเรียบร้อยในการบริหารงาน 4) มีความชำนาญในเรื่องคน หมายถึง ความรู้ในเรื่องจิตวิทยาเกี่ยวกับบุคคลในเรื่องของความเชื่อ เจตคติ ค่านิยม ความต้องการ ซึ่งย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล และ 5) มีความมุ่งมั่นและพลังแรงกล้า หมายถึง คุณสมบัติที่เกี่ยวกับอุดมการณ์ของบุคคลในการทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต⁵⁴

สำหรับ กิติมา ปรีดีดิลก ได้กล่าวถึง คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่การเงินและเจ้าหน้าที่บัญชีไว้ดังนี้ 1) ซื่อสัตย์สุจริตในหน้าที่การงาน 2) มีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ มีความรู้ทางการบัญชีระเบียบ การเงิน การพัสดุ เป็นอย่างดี 3) มีความรู้ทางการศึกษาบ้างพอสมควร 4) มีความละเอียดรอบคอบ 5) มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นคนเปิดเผยเพราะงานการเงินจะต้องสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นอยู่ตลอดเวลา 6) อารมณ์มั่นคง 7) มีความรับผิดชอบสูง ไม่ปล่อยปละละเลยในงานที่ตนรับผิดชอบ⁵⁵ ส่วน กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม กล่าวว่าเจ้าหน้าที่งานสารบรรณที่ดีจะต้องมีลักษณะดังนี้ คือ 1) ปฏิบัติได้รวดเร็ว ประหยัดเวลา 2) หาวีธีลัดในการร่างและได้ตอบ

⁵³ H. H. Linn, School business Administration (New York : The Ronald Press Company, 1956), 32-33.

⁵⁴ W. G. Hack, I. C. Condal and J. R. Ray, School Business Administration A Planning Approach, 4th ed. (Boston, Massachusetts : Allyn and Bacon, 1992), 353-355.

⁵⁵ กิติมา ปรีดีดิลก , การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น (กรุงเทพฯ : อักษราพิพัฒน์, 2532), 27.

รับ - ส่ง เก็บ คั่น ทำลายหนังสือเพื่อประหยัด แรงงานและประหยัดกระดาษพิมพ์ นอกจากนี้หนังสือโต้ตอบทุกๆ ฉบับจะต้องได้ความสมบูรณ์ ประณีต สะอาด ชัดเจน มีระเบียบและเป็นมาตรฐาน 3) ร่างหนังสือโต้ตอบได้รวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ต้องแก้ไขเพิ่มเติมอีก 4) เมื่อได้รับหนังสือแล้ว ลงบัญชีได้ถูกต้องตามแบบกำหนดไว้แล้ว รวบรวมเสนอเพื่อให้ผู้มีอำนาจพิจารณาออกความเห็น หรือสั่งการในโอกาสต่างๆ โดยไม่ทอดทิ้ง หรือรีบประชุมปรึกษาหารือ รับผิดชอบต่อรับส่งออกไป 5) เก็บเรื่องเป็นระเบียบ ติดตามเรื่องง่าย โดยใช้บัตรสอบถาม หรือคั่นจากหลักฐานตามระเบียบที่กำหนดไว้ 6) หนังสือโต้ตอบที่ใช้ความเหมือนๆ กันเป็นประจำต้องพิมพ์แบบฟอร์มไว้เป็นแบบตายตัวเว้นช่องว่างไว้สำหรับกรอกเฉพาะข้อความที่เปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งจะเป็นการทุ่นแรงและประหยัดเวลาลงได้มาก และ 7) ข้อความที่จะจดให้ได้ถูกต้องรวดเร็ว ต้องใช้จดด้วยตัวเลขหรือเครื่องบันทึกเสียง⁵⁶

หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 9 กล่าวถึง คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ ควรประกอบด้วย 1) เจ้าหน้าที่ธุรการ ผู้ทำหน้าที่งานสารบรรณและงานธุรการได้ดี จะต้องมีความรู้ภาษาไทยดี แม่นยำศัพท์ และคำแปลในปทานุกรมหรือพจนานุกรม ยังมีความรู้ภาษาต่างประเทศด้วย ยิ่งดี มีคุณสมบัติเฉพาะตัว คือ ต้องมีความละเอียดลออ รอบคอบ สุขุมและรวดเร็ว ถ้าจะเขียนหนังสือต้องเขียนได้สั้นที่สุดแต่ได้ใจความมากที่สุด นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ธุรการควรมีความเพียงพอกับงานสารบรรณซึ่งมีจำนวนมาก หากมีจำนวนไม่เพียงพอกับงาน ทำให้เกิดปัญหาล่าช้า และผิดพลาดได้ง่าย 2) พนักงานพิมพ์ดีด พนักงานพิมพ์ดีดที่ดีควรมีความรู้ ความสามารถในการพิมพ์หนังสือรวดเร็ว ถูกต้อง และ 3) เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ จะต้องจัดให้มีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่จะใช้เกี่ยวกับงานสารบรรณให้เพียงพอที่จะหยิบใช้ได้ เช่น กระดาษ กระดาษไข ยางลบ ดินสอ เครื่องเย็บกระดาษ⁵⁷

บุคลากรฝ่ายธุรการ คือ ผู้ดำเนินงานต่างๆ ในฝ่ายธุรการให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และประสานงานกับบุคลากรฝ่ายอื่นๆ ในโรงเรียน ซึ่งเป็นสิ่งที่จะช่วยสนับสนุนให้งานฝ่ายอื่นๆ สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

งานธุรการ เป็นงานที่ต้องปฏิบัติอย่างละเอียดอ่อน โดยดำเนินไปตามระเบียบและความถูกต้อง ระบบการบริหารงานธุรการต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้

⁵⁶ กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม, ปฏิบัติงานสำนักงานภาคทฤษฎี (กรุงเทพฯ : แพรวพิทยา, 2527), 130.

⁵⁷ กรมสามัญศึกษา, คู่มือโรงเรียนมัธยมที่เปิดใหม่ (กรุงเทพฯ : จงเจริญการพิมพ์, 2532), 112-113.

ความสามารถ มีประสบการณ์ สุขุมรอบคอบและเสียสละงานจึงจะประสบความสำเร็จ ดังนั้นผู้ที่
จะทำหน้าที่บุคลากรฝ่ายธุรการจำเป็นต้องมีลักษณะที่พึงมีในฐานะบุคลากรฝ่ายธุรการ ซึ่งพอสรุป
เกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ ไว้ดังนี้

บุคลิกภาพ

การที่บุคลากรฝ่ายธุรการจะปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีคุณลักษณะที่ดี
ในหลายๆ ด้านแต่คุณลักษณะของบุคคลเบื้องต้นที่ควรมีเพื่อเป็นพื้นฐานในการทำงาน คือ มี
บุคลิกภาพและนิสัยส่วนตัวที่ดี

“บุคลิกภาพ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า personality หมายถึง หน้ากากที่ตัวละครสวมเวลา
เล่นละครหรือแสดงบนเวทีในสมัยกรีกโบราณ เพื่อแสดงไปตามบทบาทที่กำหนด โดยทั่วไปเมื่อใช้
คำว่าบุคลิกภาพของผู้ใดผู้หนึ่งจะพิจารณาขณะที่มองเห็นบุคคลนั้นเพียงผิวเผินและใช้ความรู้สึก
เป็นเครื่องวินิจฉัยจากการที่เห็นลักษณะหน้าตา ท่าทาง ท่วงที กิริยา วาจา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งแห่ง
บุคลิกภาพของบุคคลด้วย ส่วนประกอบของบุคลิกภาพดังกล่าวข้างต้นจะเปลี่ยนแปลงไปตลอด
เวลา บุคลิกภาพอีกส่วนหนึ่งเมื่อเกิดขึ้นในตัวบุคคลแล้วจะคงอยู่เสมอไปได้เป็นลักษณะประจำตัว
ของบุคคลตลอดเวลาและจะเห็นอยู่เช่นนั้นตลอดไป⁵⁸

กู๊ด (Good) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพเป็นปฏิกิริยาทางจิตวิทยาและสังคมโดย
ส่วนรวมของบุคคลเกี่ยวกับการสังเคราะห์ในอารมณ์ จิตใจ พฤติกรรมและปฏิกิริยาต่อสิ่งแวดล้อม
ในวงกว้าง⁵⁹

โทมัส ฟลอว์ (Thomas Flares) กล่าวว่า บุคลิกภาพคือลักษณะต่างๆ ของบุคคลซึ่ง
ได้แก่ ร่างกาย กำลังใจ สังคมและอารมณ์⁶⁰

รัช (Ruch) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่าคือทุกสิ่งทุกอย่างที่มีในตัวบุคคล ได้แก่
ลักษณะภายนอกที่เป็นพฤติกรรมที่แสดงออก ความรู้สึกนึกคิดที่มีในตัวตน และลักษณะที่เป็นแบบ
เฉพาะของแต่ละคน ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาที่มาของบุคลิกภาพแล้วอาจกล่าวได้ว่า บุคลิกภาพของคน
ไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับบุคคลนั้นทั้งหมด ยกเว้นเพียงรูปร่างหน้าตา สักส่วน สีสันของร่างกาย

⁵⁸ ชำรง บัวศรี, หลักการศึกษาศาสตร์ (กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา, 2526), 47.

⁵⁹ Carter V. Good, Dictionary of Education (New York : McGraw Hill Book Company, 1973), 392.

⁶⁰ Thomas Flares, Fundamental in Test and Measurement (Manila : Abive Publishing House, 1960), 8.

แล้ว นอกจากนั้นเกิดจากการฝึกฝน อบรม เรียนรู้ และจากประสบการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายหลังทั้งสิ้น⁶¹

โดยสรุปแล้ว บุคลิกภาพหมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่ประกอบขึ้นเป็นบุคคล ซึ่งได้แก่ ลักษณะทางกาย อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดและการแสดงออก อันจะมีความแตกต่างกันไปในลักษณะของแต่ละบุคคลด้วย เหตุอิทธิพลจากพันธุกรรม สิ่งแวดล้อม และประสบการณ์ที่ได้จากการศึกษาอบรมเป็นสำคัญ

งานฝ่ายธุรการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ความสำเร็จในการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นได้โดยคนที่บุคลากรฝ่ายธุรการต้องใช้ความสามารถของตนเองทุกวัน โดยเฉพาะต้องมีคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะ ดังคำกล่าวของ ชารี มณีศรี ที่กล่าวว่า คุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะ (personal characteristics) ประกอบด้วย 1) สร้างศรัทธาความเชื่อถือให้เกิดขึ้น 2) มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น 3) ความกระตือรือร้น 4) การมองโลกในแง่ดี 5) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 6) มีอารมณ์ขัน 7) มีสุขภาพดี 8) สามารถประเมินค่าราคาสິงของ 9) ความจริงใจ และ 10) เป็นพหุสัจจะ⁶²

สำหรับสังคมไทยนั้นคุณลักษณะที่ดีจะต้องประกอบไปด้วยลักษณะทางกาย วาจา จิตใจ ความคิดในการทำงานและทำสังคม ดังที่ อรุณ รักธรรม ได้กล่าวถึงคุณลักษณะที่ดีของบุคคล ดังนี้ 1) ไม่เห็นแก่ตัว (unselfishness) หมายถึง การไม่จួយโอกาสเอาเปรียบบุคคลอื่นเพื่อให้ได้มาซึ่งความสุขและผลประโยชน์ส่วนตัว นอกจากนั้นยังหมายถึงการรู้จักเสียสละข่มเสียซึ่งความโลภและความหลงต่างๆ 2) การแสดงลักษณะท่าทางที่เหมาะสม (daring) หมายถึง วางตัวเหมาะสมกับกาลเทศะ ทั้งทางด้านความประพฤติ การแต่งกาย ทำตนให้เป็นที่เลื่อมใสศรัทธา มีชีวิตชีวาอยู่เสมอ 3) มีความสงบเสงี่ยม (humility) หมายถึง การไม่อวดดี ไม่เย่อหยิ่งจองหองหรือลืมนตน 4) มีความซื่อสัตย์สุจริต (integrity) หมายถึง การเป็นคนซื่อตรง มั่นคงในศีลธรรม รักษาสัจจะและเกียรติยศชื่อเสียง 5) มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (dependability) หมายถึง การเป็นผู้มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ตรงต่อเวลา มีอุดมการณ์ในการทำงานและรู้สำนึกในหน้าที่ 6) มีความจงรักภักดี (loyalty) หมายถึง การเป็นผู้มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงานตรง ต่อเวลา มีอุดมการณ์ในการทำงาน และมีความสำนึกในหน้าที่ 7) มีความอดทน (endurance) หมายถึง มีความมานะพากเพียรในการปฏิบัติงาน ไม่ย่อท้อต่อความยากลำบากทั้งปวง พยายามเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ด้วยการใช้ปัญญาและเหตุผล 8) มีความกล้าหาญ (courage) หมายถึง การรู้สำนึก

⁶¹ Floyd L. Ruch, *Psychology and Life* (New York : McGraw Hill Book Company, 1965), 5.

⁶² ชารี มณีศรี, *การนิเทศการศึกษา* (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา, 2523), 55-58.

ในหน้าที่ความรับผิดชอบ แม้การกระทำนั้นจะต้องเสี่ยงต่อชีวิตก็ยอมกระทำ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของส่วนรวมและพร้อมที่จะทำหน้าที่ในการกระทำนั้นเสมอ 9) มีความเด็ดขาด (decisiveness) หมายถึง มีความสามารถในการตัดสินใจ หรือตกลงใจที่จะปฏิบัติงานใดๆ โดยรวดเร็ว ไม่ลังเล และมีความเด็ดขาด ชัดเจน ทั้งนี้เพื่อให้งานสามารถดำเนินต่อไปโดยไม่หยุดชะงัก 10) มีความเห็นอกเห็นใจ (sympathy) หมายถึง การเอาใจเขามาใส่ใจเรา แบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้ร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา และเมื่อรู้สึกว่าเขาเหล่านั้น ไม่ได้รับความเป็นธรรม ให้ความช่วยเหลือเท่าที่ตนเองมีความสามารถ 11) มีมนุษยธรรม (humanity) หมายถึง มีความเมตตาปราณี เอาใจใส่ต่อเพื่อนร่วมงาน ประารถนาที่จะให้เขาเป็นสุขด้วยความจริงใจ 12) มีความยุติธรรม (justice) หมายถึง การให้ความเสมอภาค ไม่ลำเอียง ในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยอาศัยหลักการและเหตุผล ไม่ว่าจะการกระทำนั้นจะเป็นการลงโทษหรือการให้รางวัล และจะต้องเป็นไปโดยเปิดเผย 13) มีความรู้ (knowledge) หมายถึง มีความรู้วิชาเฉพาะในหน้าที่การงานและความรู้ทั่วไปเป็นอย่างดี 14) มีสติปัญญา (intelligence) หมายถึง เป็นผู้มีความเฉลียวฉลาด ใช้สมองและสติปัญญาในการทำงาน 15) มีความนุ่มนวลแบบเนียน (tact) หมายถึง การมีความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี รู้จักกาลเทศะและถนอมน้ำใจ 16) มีความคิดริเริ่ม (initiative) หมายถึง การเป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่จะทำสิ่งใหม่ๆ หรือทำในสิ่งที่คิดขึ้นอยู่เสมอ 17) มีความกระตือรือร้น (enthusiasm) หมายถึง การเป็นผู้มีจิตใจจดจ่อ หรือสนใจที่จะปฏิบัติงานต่างๆ อย่างจริงจัง รักงาน ต้องการงานให้สำเร็จ 18) มีความตื่นตัว (alertness) หมายถึง มีความพร้อมที่จะทำงานเสมอ และทำงานทุกชนิดด้วยความมีสติ มีความรอบคอบ ระมัดระวัง 19) คุณพิณิจ (judgement) หมายถึง การมีวิจาร์ณญาณในการปฏิบัติงาน ทำงานทุกอย่างด้วยความพิณิจพิจารณาอย่างละเอียดถี่ถ้วน และเป็นไปตามขั้นตอน 20) การมีสังคมดี (sociability) หมายถึง มีความสามารถที่จะเข้ากับทุกฝ่ายและพยายามปรับปรุงตนเองให้เข้ากับบรรยากาศของสังคมได้เสมอ และ 21) มีการบังคับตนเองดี (self-control) หมายถึง มีความสามารถในการควบคุมตนเองได้ บังคับจิตใจให้แสดงออกในทางที่เหมาะสม⁶³

ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

สุวิทย์ ยี่วรพันธุ์ ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จไว้ดังนี้

1) จัดทำรายการงานที่จะต้องปฏิบัติ คือการจัดทำบัญชีรายละเอียดของงานที่จะปฏิบัติในแต่ละวัน รวมทั้งงานจรที่อาจมีขึ้นเป็นครั้งคราวว่ามีอะไรบ้าง นำมาจัดเรียงลำดับความสำคัญของงานที่จะ

⁶³ อรุณ รักธรรม, หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร (กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2527), 207-211.

ปฏิบัติหากเป็นไปได้ควรมีการคาดคะเนเวลาที่ต้องใช้ในการปฏิบัติแต่ละรายการไว้ด้วย 2) จัดทำตารางการปฏิบัติงานเป็นรายอาทิตย์ ทำแผนการปฏิบัติงานล่วงหน้าไว้หนึ่งอาทิตย์ และเรียงลำดับรายการที่คิดว่าจะทำให้เสร็จในแต่ละวันและใช้ตารางที่จัดไว้นี้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน 3) จัดระบบการติดต่อผู้อื่นได้ดี พยายามหลีกเลี่ยงการเสียเวลาในการที่จะต้องพูดหรือเจรจามากเกินไป หรือเสียเวลาในการประชุมมากเกินไป การเตรียมการประชุมควรเตรียมประเด็นที่จะอภิปรายเตรียมแนวทางสรุปเอกสาร สถิติตัวเลข ตลอดจนรายงานการประชุมครั้งที่ผ่านมาให้พร้อมเสมอ 4) การบันทึก ควรมีการบันทึกสั่งการหรือบันทึกเพื่อเตือนความจำ และ 5) รู้จักการมอบหมายงานให้ผู้อื่นปฏิบัติ ต้องพยายามใช้ศิลปะในการใช้ประโยชน์จากความช่วยเหลือที่มีอยู่รอบตัวให้จงได้ อบรมเจ้าหน้าที่ให้คุ้นเคยกับงานใหม่ที่ได้อบรมหมายให้อยู่เสมอ⁶⁴

มนุษยสัมพันธ์

เป็นเครื่องมือที่สำคัญอันหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจกันปฏิบัติงาน บุคลากรฝ่ายธุรการเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น การที่จะปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพ นั้น ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี โดย พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์ กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์นั้นจะเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบ 3 ประการคือ รู้จักตน เข้าใจผู้อื่น สภาพแวดล้อมที่ดีและสันติสุขของสังคมจะเกิดขึ้นได้จากการสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างมนุษย์ในสังคม ความสัมพันธ์ที่ดีนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อคนเรา รู้จักตัวเอง ปรับปรุงตนเองในข้อบกพร่อง ให้ความเข้าใจผู้อื่นเห็นใจ และยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล สร้างบรรยากาศและสภาพสังคมให้อึดอำนวยการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขในสังคม⁶⁵

สุวิทย์ ยิงวรพันธุ์ ได้กล่าวสรุปถึงคุณลักษณะของมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ได้แก่ มีท่าทางที่ดี มีกิจกรรมรยาทเรียบร้อย พูดคุยสนุกสนาน ผู้ที่คบหาด้วยเกิดความสบายใจ มีลักษณะโอภาปราศรัย มีบุคลิกดี ได้แก่ รูปร่างหน้าตา การแต่งตัว อากัปกริยาท่าทางและการพูดจา มีความเป็นกันเอง อ่อนน้อม สุภาพทั้งกิริยาท่าทางการพูด เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่นด้วยกำลังกาย สติปัญญาและกำลังเงินในลักษณะเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว มีความกรุณาโอบอ้อมอารี

⁶⁴ สุวิทย์ ยิงวรพันธุ์, การบริหารและการจัดการ (กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2516), 45-47.

⁶⁵ พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์, มนุษยสัมพันธ์ (กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527), 96-98.

แก่ผู้ที่ได้รับความทุกข์ยาก ทำตนเป็นคนมีประโยชน์ ช่วยเหลือในกิจการงานแก่คนทั่วไปโดยมิได้หวังผลประโยชน์ มีการสร้างสรรค์ มิใช่การทำลาย หรือห่วงเหนียวความเจริญ⁶⁶

ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์ กล่าวถึงลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี โดยสรุปได้ว่าเป็นผู้ที่พร้อมที่จะให้การยอมรับนับถือผู้อื่น เป็นผู้ประสานงานที่ดี แต่งกายดี สง่า คล่องแคล่ว ยิ้มแย้ม น่านับถือ รู้จักควบคุมอารมณ์และมีอารมณ์ขัน รู้จักให้อภัย จริงใจต่อผู้อื่น เสียสละไม่เห็นแก่ตัว มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ยอมรับในเสรีภาพของผู้อื่น รู้จักวางตนและปรับตัวตามบทบาทสถานการณ์ต่างๆ แสดงออกซึ่งความสามารถอย่างเต็มที่ตามโอกาส รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาว⁶⁷ นอกจากนี้ ชัชวาล สถาพรวรรณ ได้กล่าวถึงผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี คือ พิจารณาแยกแยะประเภทคนได้ รู้จักการพูดและการปฏิบัติต่อคนประเภทต่างๆ พูดกับผู้น้อยก่อน ด้วยดี รับฟังคำเตือนและความคิดเห็นจากผู้ได้บังคับบัญชาเสมอด้วยดี วางตัวเป็นที่รักของประชาชนโดยอาศัยความเที่ยงธรรม การปกครองทั่วถึงการเป็นผู้ให้ รู้จักประมาณในการแสวงหาประโยชน์จากผู้ตามและปฏิบัติตามราชธรรม 10 ประการคือ ให้ทาน มีศีล บริจาค ซื่อตรง อ่อนโยน มีความเพียร ไม่ทำบาป ไม่เบียดเบียน มีขันติและไม่ร้ายกาจ⁶⁸

ในทัศนะของ วิจิตร อวระกุล ได้จำแนกคุณลักษณะของมนุษยสัมพันธ์ที่ดีออกเป็น คุณลักษณะ 16 ประการ ได้แก่ 1) มีท่าทางที่ดี มีลักษณะการเข้าคน กิริยามารยาทเรียบร้อย การพูดคุยสนุกสนาน ตลกขบขัน เบิกบาน ผู้คบหาด้วยเกิดความสบายใจ 2) บุคลิกได้แก่ รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย การเคลื่อนไหว กิริยาท่าทางและการพูดจา 3) มีความเป็นเพื่อน สนุกสนมกลมเกลียว เป็นเพื่อนได้ง่าย เป็นกันเอง 4) มีความอ่อนน้อม รวมทั้งกิริยามารยาทสุภาพ พูดจาอ่อนน้อมถ่อมตน 5) มีน้ำใจ เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่นด้วยกำลังกาย ความคิด หรือเงินในลักษณะการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ 6) การให้ความร่วมมือดี เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ 7) มีความกรุณา เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจโอบอ้อมอารีแก่ผู้ที่ได้รับความทุกข์ยาก กรุณาปราณีแก่บุคคลโดย

⁶⁶ สุวิทย์ ยิ่งวรพันธุ์, ประมุขศิลป์และสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน (กรุงเทพฯ : สหประชาพาณิชย์, 2509), 76-78.

⁶⁷ ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์, มนุษยสัมพันธ์ (กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2529), 129-130.

⁶⁸ ชัชวาล สถาพรวรรณ, “ลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายปกครอง โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูสังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538), 30.

ทั่วไป 8) ทำตนเป็นประโยชน์ ช่วยเหลือในกิจการงานแก่คนทั่วไปโดยมิได้หวังผลประโยชน์
 อำนวยประโยชน์แก่สังคม ไม่ว่าจะป็นด้วยกำลังความคิด กำลังกายหรือกำลังทรัพย์ 9) มีการ
 สร้างสรรค์ มิใช่การทำลายหรือหน่วงเหนี่ยวความเจริญของผู้อื่น 10) มีอารมณ์ดี ควบคุมการใช้
 อารมณ์ได้อย่างเหมาะสม 11) มีความกระตือรือร้น ได้แก่ ความมีชีวิตจิตใจ ไม่เชื่องซึม 12) มีความ
 รับผิดชอบต่อการทำงาน คำพูดสัญญา รักษาเวลา ซื่อตรง สุจริต 13) มีความอดทนต่อความยาก
 ลำบากต่อภริยา ท่าทาง การกระทำ และคำพูดที่ไม่สบอารมณ์ 14) มีความขยันขันแข็งต่อการทำงาน
 ภาระหน้าที่ในความรับผิดชอบ ไม่เป็นคนเกียจคร้าน ทำให้ภาพพจน์และความนิยมเสื่อมไป 15) มี
 ความพยายามฝึกฝนให้มีคุณสมบัติทางมนุษยสัมพันธ์อย่างไม่ทอดย พยายามปรับปรุงแก้ไขตนเอง
 อยู่เสมอ พยายามเอาชนะใจคนและอุปสรรคต่างๆ ซึ่งจะเป็นหนทางนำไปสู่ความสัมพันธ์อันดี และ
 16) มีปฏิภาณไหวพริบแพรวพราวในการสร้างบรรยากาศความสัมพันธ์กับผู้อื่น⁶⁹

สรุปว่ามนุษยสัมพันธ์จะเกิดขึ้นเมื่อนุชย์มีความเข้าใจตนเองและผู้อื่น รู้จักปรับปรุง
 ตนเองในส่วนที่ยังบกพร่อง หมั่นสำรวจตนเองเสมอให้ความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้อื่นยอมรับในเรื่อง
 ความแตกต่างระหว่างบุคคล ตระหนักถึงความต้องการของบุคคลอื่น มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม
 แจ่มใส รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานควรจะตระหนักในการปฏิบัติงานร่วม
 กับผู้อื่น

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

คุณธรรมจริยธรรม

คณะกรรมการกองวัฒนธรรม กรมการศาสนาได้กล่าวถึงหลักจริยธรรมไว้ 10 ประการ
 ดังนี้ 1) ให้มีความสำนึกในเรื่อง ชาติ เกียรติ วินัย และกล้าหาญ 2) ให้มีความซื่อสัตย์สุจริตและ
 หิริ โอตตัปปะ 3) ให้มีความกตัญญูกตเวที 4) ให้มีความเข้มแข็งและอดทน 5) ให้มีความสุขาพ
 อ่อนโยน 6) ให้มีความรู้จักรับผิดชอบและรู้หน้าที่ 7) ให้มีความกว้างขวาง รู้จักรับฟังความคิดเห็น
 ของผู้อื่น 8) ให้มีความเมตตากรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และเสียสละ 9) ให้มีความเป็นระเบียบในการ
 ทำงานและความคิด และ 10) ให้มีความสามัคคี รู้จักแพ้ รู้จักชนะ และรู้จักถอย⁷⁰ สอดคล้องกับ
 คำกล่าวของกรมการศาสนา คือ คุณลักษณะของคนไทยที่ประเทศชาติต้องการและมีความจำเป็นต้อง
 ปลูกฝังไว้ 10 ประการ คือ 1) มีระเบียบ 2) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม 3) ขยัน ประหยัด
 และยึดมั่นในสัมมาอาชีพ 4) รู้จักริเริ่ม วิจารณ์ และตัดสินใจอย่างมีเหตุผล 5) สำนึกในหน้าที่และ
 ความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ 6) กระตือรือร้นในการปกครองระบอบประชาธิปไตย

⁶⁹ วิจิตร อาวะกุล, เทคนิคมนุษยสัมพันธ์ (กรุงเทพฯ : อ.อิทธิพล, 2527), 60-61.

⁷⁰ กรมการศาสนา, คณะกรรมการกองวัฒนธรรม, วัฒนธรรม (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
 การศาสนา, 2522), 11.

รักและเทอดทูน ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ 7) มีพลานามัยสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ 8) รู้จักพึ่งตนเองและมีอุดมคติ 9) มีความภาคภูมิใจและรู้จักทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และทรัพยากรของชาติ และ 10) มีความเสียสละ เมตตาอารี กตัญญูทศเวที กล้าหาญ และสามัคคี⁷¹

นอกจากนี้ บุคลากรที่ทำหน้าที่ในฝ่ายธุรการ ซึ่งเป็นข้าราชการนั้นยังต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535 ในหมวด 4 ว่าด้วยวินัยและการรักษาวินัย ตั้งแต่มาตรา 80-98 อย่างเคร่งครัดอีกด้วย ได้แก่ 1) ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและเที่ยงธรรม ห้ามมิให้อาศัยหรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยอำนาจหน้าที่ราชการของตน ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือโดยทางอ้อม หาประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น (มาตรา 82) 2) ต้องไม่ทุจริตต่อหน้าที่ (มาตรา 82 วรรค 3) 3) ต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เกิดผลดีหรือความก้าวหน้าแก่ทางราชการ (มาตรา 83) 4) ต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความอดุสาหะ เอาใจใส่ ระมัดระวัง รักษาประโยชน์ของทางราชการ และต้องไม่ประมาทเลินเล่อในหน้าที่ราชการ อันเป็นเหตุเสียหายแก่ทางราชการอย่างร้ายแรงเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง (มาตรา 84) 5) ต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ของทางราชการมติคณะรัฐมนตรีและนโยบายของรัฐบาลโดยไม่ให้เสียหายแก่ราชการ การปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยจงใจไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ มติคณะรัฐมนตรีหรือนโยบายของรัฐบาล อันเป็นเหตุให้เสียหายแก่ทางราชการ เป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง (มาตรา 85) 6) ต้องไม่รายงานเท็จต่อผู้บังคับบัญชา การรายงานเท็จอันเป็นเหตุให้เสียหายแก่ทางราชการอย่างร้ายแรง เป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง (มาตรา 90) 7) ต้องอุทิศเวลาของตนเองให้แก่ทางราชการ (มาตรา 92) 8) ต้องไม่กระทำการหรือยอมให้ผู้อื่นกระทำการหาผลประโยชน์ อันอาจทำให้เสียความเที่ยงธรรม หรือเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่ราชการของตน (มาตรา 95) และ 9) ต้องไม่กระทำการอันได้ชื่อว่าเป็นผู้ประพฤติชั่ว (มาตรา 98)⁷²

⁷¹ กรมการศาสนา, คู่มือครูจริยศึกษา ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา, 2523), 1.

⁷² กรมสามัญศึกษา, กฎหมาย ระเบียบและคำสั่งที่ผู้บริหารควรทราบ (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา, 2537), 81-84.

ความรู้ในวิชาชีพความสามารถในการปฏิบัติงาน

งานธุรการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ แนวปฏิบัติที่ต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และขั้นตอน เป็นงานที่ต้องอาศัยความละเอียดถี่ถ้วน รอบคอบ ผิดพลาดไม่ได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่ต้องเกี่ยวกับการเงินและพัสดุ ผู้ที่รับผิดชอบงานด้านนี้ต้องเป็นผู้มีความรอบรู้และแม่นยำในระเบียบแนวปฏิบัติ

คำว่า “วิชาชีพ” มาจากภาษาอังกฤษว่า “professional” หมายถึง ความรู้และทักษะที่ได้จากการเรียนรู้ และนำไปใช้ในการทำงานให้ได้มาตรฐานของงานตามที่ได้ฝึกฝนมา ซึ่งนักการศึกษาได้ให้แนวคิดไว้หลายท่านดังนี้

กู๊ด (Good) ให้ความหมายว่า วิชาชีพ หมายถึง ความรู้และทักษะที่ได้จากการเรียนรู้ และนำไปใช้ในการทำงานให้ได้มาตรฐานของงานตามที่ได้ฝึกฝนมา ลักษณะที่พึงประสงค์ด้านวิชาชีพ จึงมีความหมายถึงลักษณะที่ควรจะมีเกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสิทธิภาพและเจตคติอันเกี่ยวข้องกับงานที่จะทำซึ่งตรงกับความต้องการของลักษณะงานในตำแหน่งนั้น⁷³

โดยทั่วไปเมื่อศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการที่ประสบความสำเร็จจะพบว่าในการปฏิบัติงานนั้นควรจะมีคุณลักษณะ 2 ประการคือ คุณสมบัติเบื้องต้น และคุณสมบัติในการปฏิบัติงาน

คุณสมบัติเบื้องต้นคือมีสติปัญญา เฉลียวฉลาด มีไหวพริบ ตัดสินใจแน่นอน ไม่รวนเร รู้จักปรับตัวและเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม จิตใจมั่นคง ไม่เอาแต่อารมณ์

คุณสมบัติในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ริเริ่ม และมีความคิดใหม่ๆ อยู่เสมอ ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง หนักเอาเบาสู้อย่างหนักแน่น มีความหนักแน่น อดทน ไม่ท้อถอย ซื่อสัตย์สุจริต รู้จักพิจารณาฟันฝ่าอุปสรรคและมีความสามารถในการปรับปรุงงาน

สรุปได้ว่าคุณลักษณะด้านวิชาชีพที่จะนำมาประกอบทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้เป็นอย่างดีนั้นจะต้องประกอบด้วยควมมีสติปัญญา ฉลาด มีไหวพริบ มีความคิดริเริ่ม รู้จักปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ทันเหตุการณ์ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความสามารถในการประสานทั้งงานและคน เป็นผู้ที่เคยมีประสบการณ์

⁷³ Carter V. Good, *Dictionary of Education*, 440.

พิพัฒน์ หัสธน ได้ให้ความหมายของความสามารถทางด้านปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความรู้ในวิชาปฏิบัติ วิชาชีพเฉพาะที่ได้รับการฝึกฝนมา และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติ ประกอบอาชีพได้⁷⁴

ส่วน นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ ได้กล่าวถึงลักษณะทางด้านความสามารถในการปฏิบัติงานว่ามีองค์ประกอบคือ ความมีสติปัญญาฉลาด และมีไหวพริบ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงาน การมีส่วนร่วม ความสามารถในการจูงใจคน ความสามารถในการตัดสินใจ ความสามารถในการประสานทั้งคนและงาน และเคยประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานมาก่อน⁷⁵ สำหรับ ทวีเดช สรรพกิจ ได้ให้ความหมายของสมรรถภาพทางด้านปฏิบัติงาน หมายถึง มีทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี⁷⁶ นอกจากนี้ ญัฐชยา ลำดับวงศ์ ได้กล่าวว่า ความสามารถด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถที่จะใช้ความรู้ที่มีอยู่ไปปฏิบัติงานได้ถูกต้อง มีประสิทธิภาพในสถานการณ์ต่างๆ สามารถวิเคราะห์สาเหตุและนำข้อมูลที่มีอยู่มาวางแผน แก้ปัญหาได้⁷⁷

จากความเห็นและแนวคิดของนักวิชาการในด้านคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ ในด้านปฏิบัติงาน พอสรุปได้ว่า หมายถึงความสามารถในการนำเทคนิคและทักษะในการทำงาน

ตามหลักวิชาการ ญัฐพงศ์ ไพทรรัตน์ ได้วิจัยเรื่องลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการ ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ ตามความคาดหวังของผู้บริหารและอาจารย์ในภาคใต้ โดยมีวัตถุประสงค์

⁷⁴ พิพัฒน์ หัสธน, “ติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาช่างกลโรงงาน และช่างเขียนแบบเครื่องกล” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารการอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2531), 5.

⁷⁵ นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์, หลักการบริหารการศึกษา (กรุงเทพฯ : บริษัท เอส. เอ็ม. จำกัด, 2532), 79.

⁷⁶ ทวีเดช สรรพกิจ, “ความต้องการของสถานประกอบการเกี่ยวกับสมรรถภาพของผู้ปฏิบัติการสาขาวิศวกรรมโยธา” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารการอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2534), 5.

⁷⁷ ญัฐชยา ลำดับวงศ์, “การประเมินสมรรถภาพพื้นฐานของนักศึกษศึกษา สังกัดกระทรวง สาธารณสุข” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาพลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534), 7.

ระสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ตามความคาดหวังของผู้บริหารและอาจารย์ในภาคใต้ ผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ผู้บริหารและอาจารย์จากโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ในภาคใต้ จำนวน 45 โรงเรียน ประกอบด้วย ผู้บริหาร จำนวน 167 คน และอาจารย์ จำนวน 309 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเลือกตอบและแบบมาตราส่วนประมาณค่า ครอบคลุมลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการในด้านคุณลักษณะส่วนตัวและด้านวิชาชีพอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารและอาจารย์เกี่ยวกับลักษณะด้านคุณลักษณะส่วนตัวมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความคาดหวังของผู้บริหารและอาจารย์เกี่ยวกับลักษณะด้านวิชาชีพ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ⁷⁸

จิรารัตน์ วัชวงษ์ ได้วิจัยเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ตามความคาดหวังของผู้บริหาร ผลการวิจัยปรากฏว่าผู้บริหารโรงเรียนมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการมากที่สุดคือด้านความประพฤติ โดยเฉพาะเรื่องความซื่อสัตย์ สุจริต ส่วนคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ ความรู้ทางวิชาการ และคุณลักษณะที่ผู้บริหารโรงเรียนคาดหวังในระดับปานกลาง คือ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน⁷⁹

พิจิตรา เฟื่องเกษม ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหาร ฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานครตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ช่วยผู้บริหารและครูผู้สอน ผลการวิจัยปรากฏว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการควรมีอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ด้านวิชาการงานธุรการ มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานการเงินและงานพัสดุ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาพัฒนางานธุรการ ด้านปฏิบัติการงานธุรการ มีการจัดระบบการเงินให้ถูกต้อง ทันเวลา จัดระบบงานสารบรรณให้เป็นหมวดหมู่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความ

⁷⁸ ณัฐพงศ์ ไผทรัตน์, “ลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ ตามความคาดหวังของผู้บริหารและอาจารย์ในภาคใต้” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535), 12.

⁷⁹ จิรารัตน์ วัชวงษ์, “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ตามความคาดหวังของผู้บริหาร” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2538), 38.

ชื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบสูง ด้านมนุษยสัมพันธ์ สามารถประสานงานประสานประโยชน์ มีการประนีประนอมเมื่อเกิดความขัดแย้ง มีเหตุมีผล สุขุมรอบคอบ มองการณ์ไกล ส่วนผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการระหว่างความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ช่วยผู้บริหารและครูผู้สอน พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เฉพาะด้านปฏิบัติการงานธุรการเท่านั้น⁸⁰

สรุปย่อ

กรมสามัญศึกษาได้จัดทำเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา พ.ศ.2539 ขึ้นเพื่อให้โรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัดใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโรงเรียน ในส่วนที่เกี่ยวกับงาน ธุรการ นั้นประกอบด้วย การวางแผนงานธุรการ การบริหารงานธุรการ การบริหารงานสารบรรณ การบริหารงานการเงินและบัญชี การบริหารงานพัสดุ การบริหารงานทะเบียนและสถิติข้าราชการครูและลูกจ้าง และการประเมินผลงานธุรการ ซึ่งการที่จะทำให้งานธุรการเกิดประสิทธิภาพได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรปฏิบัติงาน ซึ่งคุณลักษณะสำคัญที่บุคลากรฝ่ายธุรการควรจะมีประกอบด้วยความรู้ในวิชาชีพ ความสามารถในการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ คุณธรรม จริยธรรม และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

⁸⁰ พิจิตรา เฟื่องเกษม, “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานครตามความเห็นของผู้บริหารผู้ช่วยผู้บริหารและครูผู้สอน” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542), 76-77.

บทที่ 3

การดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1 เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) โดยใช้ข้าราชการครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1 เป็นหน่วยวิเคราะห์ (unit of analysis) เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปอย่างเป็นระบบและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงกำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยและระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยจึงกำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยไว้เป็นสามขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 : การจัดเตรียมโครงการ

เป็นการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานธุรการ ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ขอคำแนะนำและความเห็นชอบในการจัดทำโครงร่างวิจัยจากอาจารย์ที่ปรึกษา รับข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขและจัดทำโครงร่างการวิจัย เสนอขอความเห็นชอบและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัย และสร้างเครื่องมือพร้อมทั้งทดสอบและปรับปรุงคุณภาพของเครื่องมือ

ขั้นตอนที่ 2 : การดำเนินการวิจัย

เป็นการนำเครื่องมือที่สร้างและพัฒนาขึ้นไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด และนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง วิเคราะห์ข้อมูล และแปลผลการวิเคราะห์ ข้อมูลทางสถิติ

ขั้นตอนที่ 3 : รายงานผลการวิจัย

เป็นการจัดทำร่างรายงานการวิจัยนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องแล้วนำเสนอคณะกรรมการผู้ควบคุม

อีกครั้งหนึ่ง แล้วจึงจัดทำรายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขออนุมัติจบการศึกษาต่อไป

ระเบียบวิธีวิจัย

เพื่อให้การวิจัยในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคลากรกับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับระเบียบวิธีการวิจัยไว้ ซึ่งประกอบด้วย แผนแบบการวิจัย ประชากร ตัวอย่าง และวิธีการเลือกตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษา เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการนำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

แผนแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) ที่มีแผนแบบการวิจัยในลักษณะของ the one-shot, non-experimental case study ซึ่งเขียนเป็นแผนผัง (diagram) ได้ดังนี้



S	หมายถึง	ตัวอย่างที่ได้มาจากการเลือก
X	หมายถึง	ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วยคุณลักษณะของบุคลากรและประสิทธิภาพงานธุรการ
O	หมายถึง	ข้อมูลที่ได้จากการวัดค่าตัวแปร โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)

ประชากร

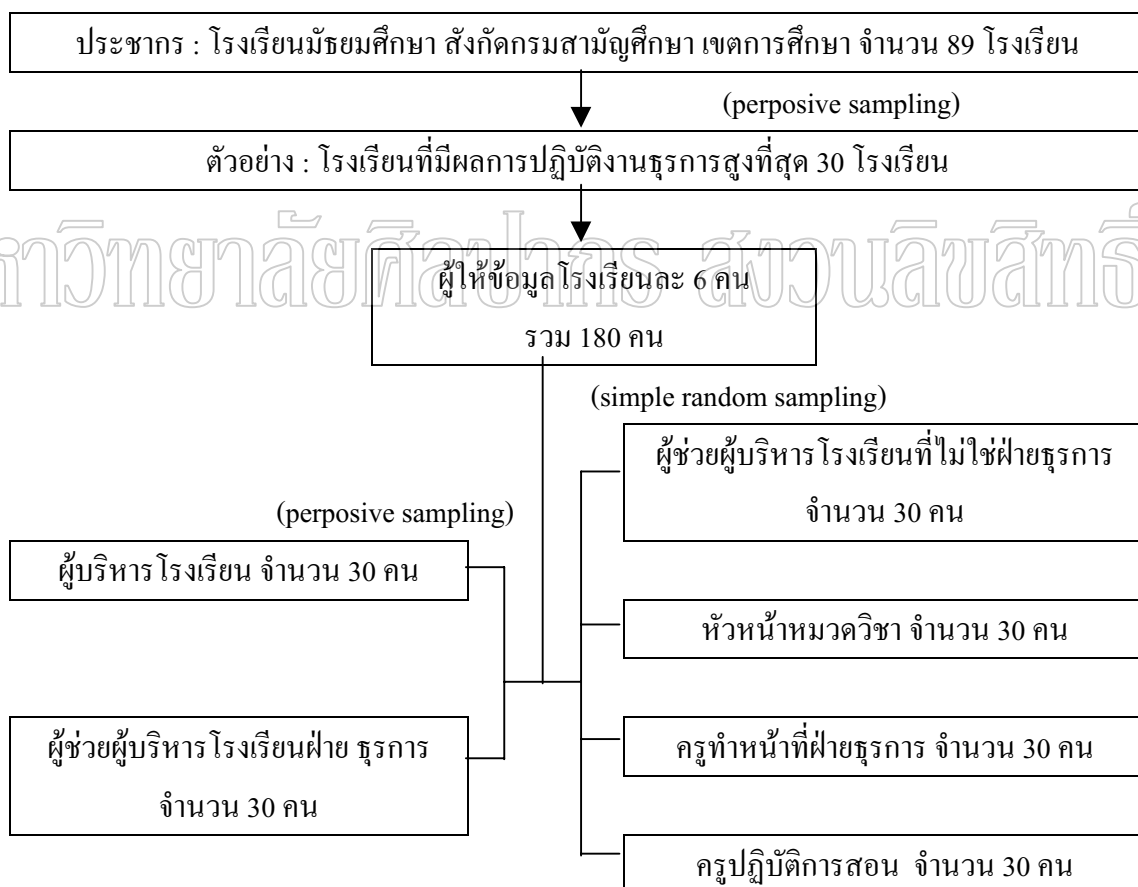
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1 ปีการศึกษา 2542 จำนวน 89 โรงเรียน และมีข้าราชการครู จำนวน 7,969 คน

ตัวอย่างและการเลือกตัวอย่าง

ตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เลือกมาจากประชากรโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. เลือกโรงเรียนที่มีผลการปฏิบัติงานธุรการตามเกณฑ์การประเมินสูงที่สุด จำนวน 30 โรงเรียน จากประชากร 89 โรงเรียน

2. กำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลแต่ละโรงเรียน ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารโรงเรียน ผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนฝ่ายธุรการ ผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนที่ไม่ใช่ฝ่ายธุรการ จำนวนหนึ่งคน หัวหน้าหมวดวิชาหนึ่งคน ครูทำหน้าที่ฝ่ายธุรการหนึ่งคน ครูปฏิบัติการสอนหนึ่งคน จะได้ผู้ให้ข้อมูลโรงเรียนละ 6 คน รวมมีผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 180 คน ซึ่งผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนที่ไม่ใช่ฝ่ายธุรการ จำนวนหนึ่งคน หัวหน้าหมวดวิชาหนึ่งคน ครูทำหน้าที่ฝ่ายธุรการหนึ่งคน ครูปฏิบัติการสอน ได้มาโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) รายละเอียดและขั้นตอนการเลือกตัวอย่าง สามารถเขียนเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 2 แสดงตัวอย่างและการเลือกตัวอย่าง

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรพื้นฐาน ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. **ตัวแปรพื้นฐาน** ได้แก่ ตัวแปรที่เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน และประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งปัจจุบัน

2. **ตัวแปรต้น (X_{tot})** เป็นตัวแปรเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ บุรณาการมา จากแนวคิดของ ลินน์ (Linn) แฮ็ค และคณะ (Hack and others) กิติมา ปรีดีดิลก กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม และหน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 9 ประกอบด้วย คุณลักษณะหกด้านคือ

2.1 ความรู้ในวิชาชีพ หมายถึง ความรอบรู้และทักษะที่ได้จากการเรียนรู้แล้ว สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทักษะและความชำนาญในการ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ ^๔เพิ่มพูนประสบการณ์ในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถปรับปรุงพัฒนางานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

2.3 บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะทางกาย ทางอารมณ์ ทางสังคมของบุคคลที่ แสดงออกได้อย่างเหมาะสม

2.4 มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่น และ สถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างสร้างสรรค์

2.5 คุณธรรมจริยธรรม หมายถึง ความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ทำ รวมถึงความสามารถในการควบคุมอารมณ์ต่อบุคคลอื่น

2.6 ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความกระตือรือร้นในการทำงาน รู้จักนำ วิธี การและแนวคิดใหม่ๆ มาใช้ในการปรับปรุงงานอยู่เสมอ

3. **ตัวแปรตาม (Y_{tot})** เป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพงานธุรการตามเกณฑ์มาตรฐาน โรงเรียนมัธยมศึกษา พ.ศ. 2539 เจ็ดด้าน ดังนี้

3.1 การวางแผนงานธุรการ (Y_1) หมายถึงการเตรียมงานและเตรียมการปฏิบัติ งานไว้ล่วงหน้าด้วยการรวบรวมข้อมูล ระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานธุรการและการทำแผน งานธุรการ

3.2 การบริหารงานธุรการ (Y_2) หมายถึง การนำเอาวิชาการหรือศิลปะในการบริหารมาใช้ในงานธุรการ ซึ่งได้แก่ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การจัดบุคลากร และการจัดสถานที่

3.3 การบริหารงานสารบรรณ (Y_3) หมายถึง การดำเนินงานที่เกี่ยวกับหนังสือที่เป็นหลักฐานสำคัญของทางราชการ อันประกอบด้วย การลงทะเบียนรับส่งเอกสารและหนังสือราชการ การได้ตอบหนังสือราชการ การเก็บรักษาและทำลายหนังสือราชการ และการบริการเกี่ยวกับงานสารบรรณ

3.4 การบริหารงานการเงินและบัญชี (Y_4) หมายถึง การดำเนินการที่เกี่ยวกับการได้มาและการใช้เงินทุกประเภทของโรงเรียน ทั้งการทำหลักฐานการเงินและบัญชี การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การควบคุมและตรวจสอบ และการประเมินผลการใช้จ่ายเงินตามแผนการใช้จ่าย

3.5 การบริหารงานพัสดุ (Y_5) หมายถึง การดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานพัสดุ ทั้งการจัดซื้อจัดจ้าง การทำบัญชีวัสดุและทะเบียนครุภัณฑ์ การบำรุงรักษาพัสดุและการปรับซ่อม การตรวจสอบพัสดุประจำปีและการจำหน่ายพัสดุ รวมทั้งการทำทะเบียนที่ราชพัสดุ

3.6 การบริหารงานทะเบียนและสถิติข้าราชการครูและลูกจ้าง (Y_6) หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดทำทะเบียนประวัติข้าราชการครูและลูกจ้าง และการจัดทำหลักฐานการปฏิบัติราชการ

3.7 การประเมินผลงานธุรการ (Y_7) หมายถึง การควบคุม กำกับ การปฏิบัติงานธุรการและการประเมินผลงานธุรการตามแผนปฏิบัติงานประจำปีเพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามจำนวนหนึ่งฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน รายละเอียดของแบบสอบถามมีดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ให้ข้อมูล มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist) จำนวนหกข้อคือ 1) เพศ 2) อายุ 3) อายุราชการ 4) ระดับการศึกษา 5) ตำแหน่งปัจจุบัน และ 6) ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งปัจจุบัน

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ บูรณาการมาจากแนวคิดของ ลินน์ (Linn) แฮ็ค และคณะ (Hack and others) กิติมา ปรีดีดีลิก กมล ชูทรัพย์ และ

เสถียร เหลืองอร่าม และหน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 9 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนของแต่ละระดับ พฤติกรรมดังนี้

- 5 หมายถึง คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

จำนวนข้อคำถามในตอนที่สอง มีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 45 ข้อ แบ่งเป็น 1) ด้านความรู้ในวิชาชีพ จากข้อที่ 1 – 5 จำนวน 5 ข้อ 2) ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน จากข้อที่ 6 – 14 จำนวน 9 ข้อ 3) ด้านบุคลิกภาพ จากข้อที่ 15 – 24 จำนวน 10 ข้อ 4) ด้านมนุษยสัมพันธ์ จากข้อที่ 25 – 33 จำนวน 9 ข้อ 5) ด้านคุณธรรมจริยธรรม จากข้อที่ 34 – 43 จำนวน 10 ข้อ และ 6) ด้านความคิดสร้างสรรค์ จากข้อที่ 44 – 45 จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพงานธุรการตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา พ.ศ. 2539 มีลักษณะเป็นคำถามชนิดจัดอันดับคุณภาพ 5 ระดับดังนี้

- 5 หมายถึง ประสิทธิภาพงานธุรการอยู่ในระดับดีมาก
- 4 หมายถึง ประสิทธิภาพงานธุรการอยู่ในระดับดี
- 3 หมายถึง ประสิทธิภาพงานธุรการอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ประสิทธิภาพงานธุรการอยู่ในระดับพอใช้
- 1 หมายถึง ประสิทธิภาพงานธุรการอยู่ในระดับต้องปรับปรุง

ข้อคำถามในตอนที่ 3 มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 20 ข้อ แบ่งเป็น 1) การวางแผนงานธุรการ จากข้อที่ 1 – 3 จำนวน 3 ข้อ 2) การบริหารงานธุรการ จากข้อที่ 4 – 6 จำนวน 3 ข้อ 3) การบริหารงานสารบรรณ จากข้อที่ 7 – 9 จำนวน 3 ข้อ 4) การบริหารงานการเงินและบัญชี จากข้อที่ 10 – 12 จำนวน 3 ข้อ 5) การบริหารงานพัสดุ จากข้อที่ 13 – 15 จำนวน 3 ข้อ 6) การบริหารงานทะเบียนและสถิติข้าราชการครูและลูกจ้างจากข้อที่ 16 – 17 จำนวน 2 ข้อ และ 7) การประเมินผลงานธุรการ จากข้อที่ 18 – 20 จำนวน 3 ข้อ

การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาหลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา เกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา การบริหารงานธุรการและคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ จากเอกสาร ตำราและสิ่งพิมพ์ต่างๆ โดยขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ขั้นที่ 2 สร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา โดยบูรณาการจาก ลินน์ (Linn) แฮ็ค และคณะ (Hack and others) กิติมา ปรีดีดิลก กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม และหน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 9 มีข้อคำถามจำนวน 45 ข้อ สำหรับแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพงานธุรการ สร้างจากเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา พ.ศ. 2539 มีข้อคำถามทั้งสิ้น 20 ข้อ แล้วนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity)

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try-out) กับโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1 ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนหกโรงเรียน ผู้ให้ข้อมูลโรงเรียนละหกคน รวม 36 คน

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา คำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach)¹ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ได้ค่าความ เชื่อมั่น = 0.9788

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปอย่างถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ออกให้ ไปขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจาก กรมสามัญศึกษา สำนักงานเขตการศึกษา 1 และสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ที่โรงเรียนกลุ่มตัวอย่างตั้งอยู่

¹Lee J. Cronbach, Essentials of Psychological Testing, 3rd ed. (New York : Harper & Row Publishers, 1978), 161.

2. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือที่สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดออกให้ ไปขออนุญาตเก็บข้อมูลจากผู้บริหาร โรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง
4. การเก็บข้อมูลได้ดำเนินการระหว่างเดือนมิถุนายน – ธันวาคม พ.ศ.2544

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้สำหรับการวิจัย

เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและข้อคำถามที่ต้องการทราบในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ จำนวน 168 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.33 ซึ่งได้ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาวิเคราะห์เพื่อคำนวณค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Science for Windows) และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ให้ข้อมูล ใช้ค่าความถี่ (frequencies) และค่าร้อยละ (percentage)
2. การวิเคราะห์คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ และประสิทธิภาพงานธุรการ ใช้ค่ามัชฌิมเลขคณิต (arithmetic mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) แล้วนำไปเทียบกับเกณฑ์ขอบเขตของค่าเฉลี่ย ดังนี้
 - ค่าเฉลี่ย 4.50 ถึง 5.00 แสดงว่า คุณลักษณะ/ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด
 - ค่าเฉลี่ย 3.50 ถึง 4.49 แสดงว่า คุณลักษณะ/ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก
 - ค่าเฉลี่ย 2.50 ถึง 3.49 แสดงว่า คุณลักษณะ/ประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง
 - ค่าเฉลี่ย 1.50 ถึง 2.49 แสดงว่า คุณลักษณะ/ประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย
 - ค่าเฉลี่ย 1.00 ถึง 1.49 แสดงว่า คุณลักษณะ/ประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด
3. การวิเคราะห์คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพงานธุรการ ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R_{xy}) ของเพียร์สัน (Pearson's Product-moment correlation coefficient) โดยใช้เกณฑ์ดังนี้คือ ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน โดยทิศทางของความสัมพันธ์พิจารณาจากเครื่องหมายของค่าสหสัมพันธ์ กล่าวคือ ถ้าเป็นไปในทิศทางบวก แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ใน

² John W. Best, Research in Education (Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall Inc., 1970), 204-208.

ลักษณะคล้ายตามกัน ถ้าเป็นไปได้ในทิศทางลบ แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในลักษณะที่ตรงข้ามกันหรือผกผันกัน

สรุป

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษา ประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษา และความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคลากรที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษา ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) สอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพงานธุรการตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา พ.ศ.2539 และคุณลักษณะของบุคลากรตามแนวคิดของ ลินน์ (Lynn) แฮ็ค และคณะ (Hack and others) กิติมา ปรีดีดีลิก หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 9 และ กมล ชูทรัพย์ กับเสถียร เหลืองอร่าม การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการในปีการศึกษา 2544 ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยค่าความถี่ (frequencies) ค่าร้อยละ (percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต (arithmetic mean) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation coefficient) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย

บทที่ 4

การนำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคลากรกับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา” เพื่อให้เป็นไปตามจุดประสงค์และตอบคำถามของการวิจัย ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้บริหารโรงเรียน ผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนฝ่ายธุรการ ผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนที่ไม่ใช่ฝ่ายธุรการ หัวหน้าหมวดวิชา ครูปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายธุรการ และครูปฏิบัติการสอนในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตการศึกษา 1 จำนวน 30 โรงเรียน รวม 180 คน ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 168 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.33 โดยได้นำมาวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยใช้ตารางประกอบคำบรรยาย จำแนกเป็นสี่ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา เพื่อตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 1

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา เพื่อตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 2

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์คุณลักษณะของบุคลากรที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา เพื่อตอบคำถามการวิจัย ข้อที่ 3

ตอนที่ 1

สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 168 คน เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ อาชวกร การ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน และประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งปัจจุบัน ซึ่งวิเคราะห์โดยความถี่ (frequencies) และร้อยละ (percentage) ปรากฏผลดังรายละเอียดตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1.ชาย	62	36.90
2.หญิง	106	63.10
รวม	168	100
อายุ		
1.ไม่เกิน 25 ปี	4	2.38
2. 26-35 ปี	18	10.71
3. 36-45 ปี	60	35.71
4.46 ปีขึ้นไป	86	51.20
รวม	168	100
อายุราชการ		
1.ไม่เกิน 5 ปี	8	4.76
2. 6-10 ปี	22	13.10
3. 11-15 ปี	13	7.74
4. 16-20 ปี	27	16.07
5. 21-25 ปี	43	25.59
6. 26 ปีขึ้นไป	54	32.14
รวม	168	100
ระดับการศึกษา		
1.ปริญญาตรี	127	75.60
2. สูงกว่าปริญญาตรี	41	24.40
รวม	168	100

ตารางที่ 3 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งปัจจุบัน		
1. ผู้บริหาร โรงเรียน	30	17.86
2. ผู้ช่วยผู้บริหาร โรงเรียนฝ่าย ชุรการ	30	17.86
3. ผู้ช่วยผู้บริหาร โรงเรียนที่ไม่ใช่ฝ่ายชุรการ	30	17.86
4. หัวหน้าหมวดวิชา	26	15.47
5. ครูปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายชุรการ	25	14.88
6. ครูปฏิบัติการสอนในโรงเรียน	27	16.07
รวม	168	100
ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งปัจจุบัน		
1. ไม่เกิน 1 ปี	7	4.17
2. 2 – 5 ปี	32	19.05
3. 6 – 10 ปี	45	26.78
4. 11 ปีขึ้นไป	84	50.00
รวม	168	100

จากตารางที่ 3 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.10 ที่เหลือคือร้อยละ 36.90 เป็นเพศชาย โดยมากผู้ให้ข้อมูลอายุระหว่าง 46 ปีขึ้นไปร้อยละ 51.20 รองลงมาคืออายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 35.71 อายุ 26-35 ปีร้อยละ 10.71 ช่วงอายุน้อยที่สุดคือไม่เกิน 25 ปี มีเพียงร้อยละ 2.38 ในด้านอายุราชการส่วนใหญ่มีอายุราชการ 26 ปีขึ้นไป คือร้อยละ 32.14 รองลงมาคือ 21-25 ปี ร้อยละ 25.59 อายุราชการน้อยที่สุดคือไม่เกิน 5 ปี มีเพียงร้อยละ 4.76 และมากกว่ากึ่งหนึ่งของผู้ให้ข้อมูลคือร้อยละ 75.60 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ที่เหลือร้อยละ 24.40 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเกี่ยวกับตำแหน่งปัจจุบันพบว่าเป็นผู้บริหาร ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายชุรการและผู้ช่วยผู้บริหารที่ไม่ใช่ฝ่ายชุรการ จำนวนเท่าๆ กัน คือร้อยละ 17.86 ครูปฏิบัติการสอนในโรงเรียนร้อยละ 16.07 หัวหน้าหมวดวิชาร้อยละ 15.47 และอื่กร้อยละ 14.88 เป็นครูปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายชุรการ ส่วนประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งปัจจุบันพบว่ากึ่งหนึ่ง คือร้อยละ 50 มีประสบการณ์ 11 ปีขึ้นไป รองลงมาคือมีประสบการณ์ 6-11 ปี ร้อยละ 26.78 ประสบการณ์ 2-5 ปี ร้อยละ 19.05 ที่เหลือคือร้อยละ 4.17 มีประสบการณ์ไม่เกิน 1 ปี

ตอนที่ 2

คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษา

เพื่อตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 1 ที่ว่าบุคลากรฝ่ายธุรการของโรงเรียนมัธยมศึกษา มีคุณลักษณะทั้งโดยภาพรวมและรายตัวแปรเป็นอย่างไร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่ามัธยฐานเลขคณิต (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับที่กำหนด มีรายละเอียดดังตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 ค่ามัธยฐานเลขคณิต (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา

คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ด้านความรู้ในวิชาชีพ (X_1)	4.20	0.85	มาก
2. ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน (X_2)	4.02	0.60	มาก
3. ด้านบุคลิกภาพ (X_3)	4.30	0.75	มาก
4. ด้านมนุษยสัมพันธ์ (X_4)	4.33	0.72	มาก
5. ด้านคุณธรรม จริยธรรม (X_5)	4.49	0.70	มาก
6. ด้านความคิดสร้างสรรค์ (X_6)	4.29	0.69	มาก
ภาพรวม (X_{tot}) (n = 168)	4.27	0.98	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่าคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการของโรงเรียนมัธยมศึกษา ทั้งโดยภาพรวมและรายตัวแปรอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.70) ด้านมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.72) ด้านบุคลิกภาพ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.75) ด้านความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 4.2$, S.D. = 0.69) ด้านความรู้ในวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.85) และด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.60)

ตารางที่ 5 ค่ามัชฌิมเลขคณิต (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับคุณลักษณะ
ของบุคลากรฝ่ายธุรการ ด้านความรู้ในวิชาชีพ (X_1)

คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ ด้านความรู้ในวิชาชีพ (X_1)	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. มีความรอบรู้ทางการบัญชี ระเบียบ การเงินและ พัสดุ (X_{11})	4.14	0.81	มาก
2. มีความแม่นยำในกฎระเบียบ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับ งานสารบรรณ การเงินและพัสดุ (X_{12})	1.14	0.85	มาก
3. สามารถให้คำแนะนำและชี้แจงระเบียบข้อบังคับ ของทางราชการให้ผู้ร่วมงานเข้าใจ (X_{13})	4.17	0.79	มาก
4. ศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ธุรการของโรงเรียนอยู่เสมอ (X_{14})	4.24	0.77	มาก
5. ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ไม่ปล่อยปละละเลยในงาน ที่ตนรับผิดชอบ (X_{15})	4.30	0.77	มาก
รวม	4.20	0.85	มาก

จากตารางที่ 5 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการด้านความรู้ใน
วิชาชีพ (X_1) พบว่าโดยภาพรวมบุคลากรฝ่ายธุรการมีความในวิชาชีพ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$,
S.D. = 0.85) เมื่อพิจารณาตามข้อกระทงคำถาม พบว่า บุคลากรมีความรู้ในวิชาชีพเกี่ยวกับการ
ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ไม่ปล่อยปละละเลยในงานที่ตนรับผิดชอบมากกว่าด้านอื่นๆ ($\bar{X} = 4.30$,
S.D. = 0.77) ส่วนด้านบุคลากรมีความรู้ในด้านวิชาชีพที่น้อยกว่าด้านอื่นๆ คือ ความรอบรู้ทาง
การบัญชี ระเบียบ การเงินและพัสดุ (X_{11}) และมีความแม่นยำในกฎระเบียบ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงาน
สารบรรณการเงินและพัสดุ (X_{12}) มีค่าเฉลี่ย 4.14 ทั้งสองด้าน และมีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เท่ากับ 0.81 และ 0.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่ามัธยฐานเลขคณิต (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน (X_2)

คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน (X_2)	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรงานสารบรรณ การเงิน และพัสดุ (X_{21})	3.87	0.87	มาก
2. เคยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานธุรการ มาก่อน (X_{22})	3.73	1.02	มาก
3. เคยไปศึกษาดูงานของฝ่ายธุรการในโรงเรียน ดีเด่นทั้งในสังกัดและนอกสังกัด (X_{23})	3.44	1.11	ปานกลาง
4. มีความละเอียดถี่ถ้วน รอบคอบ (X_{24})	4.30	0.73	มาก
5. รู้จักใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงานธุรการ (X_{25})	4.04	0.72	มาก
6. มีความสามารถในการสร้างกลุ่มทำงานและ ปรับปรุงงาน (X_{26})	4.08	0.69	มาก
7. สามารถตัดสินใจปฏิบัติงานโดยไม่ขัดกับ ระเบียบข้อบังคับของทางราชการ (X_{27})	4.32	0.72	มาก
8. ให้ความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องแก่บุคลากร ที่มารับบริการ (X_{28})	4.29	0.74	มาก
9. ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง มีประสิทธิภาพใน สถานการณ์ต่างๆ (X_{29})	4.35	0.67	มาก
รวม	4.02	0.60	มาก

จากตารางที่ 6 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการด้านความสามารถในการปฏิบัติงานพบว่า โดยภาพรวมมีความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.60) และพบว่าบุคลากรมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง มีประสิทธิภาพในสถานการณ์ต่างๆ (X_{29}) มากกว่าด้านอื่นๆ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.67) แต่เคยไปศึกษาดูงานของฝ่ายธุรการในโรงเรียนดีเด่นในสังกัดและนอกสังกัด (X_{23}) ในระดับปานกลางเท่านั้น ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 1.11) และจากข้อสังเกตค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานธุรการมาก่อน (X_{22}) พบว่ามีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ถึง 1.02 และการศึกษาดูงานของ

ฝ่ายธุรการในโรงเรียนดีเด่นทั้งในสังกัดและนอกสังกัด (X_{23}) มีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ถึง 1.11 ซึ่งนับว่าเป็นค่าที่มากพอสมควร แสดงถึงการกระจายของข้อมูล กล่าวคือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานธุรการของบุคลากรและการไปศึกษาดูงานของฝ่ายธุรการในโรงเรียนดีเด่น ทั้งในสังกัดและนอกสังกัด ของบุคลากรฝ่ายธุรการแต่ละคนแตกต่างกันมาก

ตารางที่ 7 ค่ามัธยฐานเลขคณิต (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ ด้านบุคลิกภาพ (X_3)

คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ ด้านบุคลิกภาพ (X_3)	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง (X_{31})	4.16	0.68	มาก
2. มีท่าทางคล่องแคล่วว่องไว (X_{32})	4.19	0.68	มาก
3. มีกริยาท่าทางสุภาพ (X_{33})	4.37	0.72	มาก
4. พุดจาไพเราะ ถูกกาลเทศะ ชัดเจนและตรง ประเด็น (X_{34})	4.25	0.70	มาก
5. ควบคุมอารมณ์ได้ทุกกรณี (X_{35})	4.17	0.75	มาก
6. แต่งกายได้เหมาะสมกับเวลาและสถานที่ (X_{36})	4.36	0.64	มาก
7. มีปฏิภาณไหวพริบ ความจำและสติปัญญาดี (X_{37})	4.29	0.69	มาก
8. มีความเชื่อมั่นในตนเอง รับผิดชอบ กล้าเผชิญ ปัญหาด้วยความมั่นใจ (X_{38})	4.39	0.73	มาก
9. วางตัวได้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ (X_{39})	4.36	0.66	มาก
10. มีความสุขุมรอบคอบในการตัดสินใจ (X_{310})	4.47	0.70	มาก
รวม	4.30	0.75	มาก

จากตารางที่ 7 ซึ่ง เป็นการวิเคราะห์คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการด้านบุคลิกภาพ พบว่าโดยภาพรวมมีบุคลิกภาพในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.75) โดยบุคลากรมีความสุขุมรอบคอบในการตัดสินใจ (X_{310}) มากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่นๆ ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.70) แต่บุคลิกภาพด้านการมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง (X_{31}) น้อยกว่าด้านอื่นๆ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 8 ค่ามัธยฐานเลขคณิต (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ (X_4)

คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ (X_4)	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม (X_{41})	4.16	0.59	มาก
2. ให้ความสำคัญแก่ผู้ร่วมงานเท่าเทียมกัน (X_{42})	4.32	0.72	มาก
3. มีเจตคติที่ดีต่อผู้ร่วมงาน (X_{43})	4.28	0.69	มาก
4. สามารถติดต่อประสานงานกับบุคคล ทุกฝ่ายในโรงเรียน ตลอดจนบุคคลภายนอกได้เป็นอย่างดี (X_{44})	4.34	0.64	มาก
5. รู้จักเคารพสิทธิของผู้ร่วมงานทุกคน (X_{45})	4.40	0.63	มาก
6. รับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานทุกคน (X_{46})	4.34	0.70	มาก
7. มีความสามารถในการประสานงาน ประสานประโยชน์ (X_{47})	4.37	0.64	มาก
8. ให้เกียรติและมองเห็นคุณค่าในความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้ร่วมงาน (X_{48})	4.41	0.65	มาก
9. เมื่อเกิดกรณีขัดแย้งกันขึ้น รู้จักใช้วิธีประนีประนอมโดยสันติ (X_{49})	4.32	0.65	มาก
รวม	4.33	0.72	มาก

จากตารางที่ 8 ซึ่ง เป็นการวิเคราะห์คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการด้านมนุษยสัมพันธ์ (X_4) พบว่าโดยภาพรวมบุคลากรฝ่ายธุรการมีมนุษยสัมพันธ์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.72) โดยมีมนุษยสัมพันธ์ด้านการให้เกียรติและมองเห็นคุณค่าในความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้ร่วมงาน (X_{48}) มากกว่าด้านอื่น ๆ ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.65) แต่มีมนุษยสัมพันธ์ด้านความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม (X_{41}) น้อยกว่าด้านอื่น ๆ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.59)

ตารางที่ 9 ค่ามัธยฐานเลขคณิต (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ ด้านคุณธรรมจริยธรรม (X_5)

คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ ด้านคุณธรรมจริยธรรม (X_5)	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. มีความขยันขันแข็งในการปฏิบัติงาน (X_{51})	4.65	0.54	มากที่สุด
2. มีความรับผิดชอบสูง (X_{52})	4.70	0.59	มากที่สุด
3. มีความซื่อสัตย์สุจริต (X_{53})	4.57	0.56	มากที่สุด
4. ตรงต่อเวลานัดหมาย เห็นคุณค่าของเวลา (X_{54})	4.45	0.69	มาก
5. มีความยุติธรรมกับผู้ร่วมงานทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ (X_{55})	4.45	0.69	มาก
6. มีอารมณ์มั่นคง สามารถควบคุมตนเองได้ (X_{56})	4.20	0.63	มาก
7. อดทนต่อการถูกวิพากษ์วิจารณ์ ไม่ได้ตอบอย่างขาดสติ (X_{57})	4.22	0.68	มาก
8. กล้ารับผิดเมื่อเกิดความผิดพลาด และปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง (X_{58})	4.44	0.64	มาก
9. มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละเพื่อส่วนรวม (X_{59})	4.52	0.61	มากที่สุด
10. ส่งเสริมความสามัคคีให้เกิดในหมู่คณะ (X_{510})	4.56	0.61	มากที่สุด
รวม	4.49	0.70	มาก

จากตารางที่ 9 ซึ่ง เป็นการวิเคราะห์คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการด้านคุณธรรมจริยธรรม (X_5) พบว่า โดยรวมบุคลากรมีคุณธรรมจริยธรรมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.70) โดยมีคุณธรรมจริยธรรมด้านการมีความรับผิดชอบสูง (X_{52}) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.59) และมีคุณธรรมจริยธรรมด้านการมีอารมณ์มั่นคง สามารถควบคุมตนเองได้ (X_{56}) น้อยกว่าด้านอื่นๆ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.63)

ตารางที่ 10 ค่ามัชฌิมเลขคณิต (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับคุณลักษณะ
ของบุคลากรฝ่ายธุรการ ด้านความคิดสร้างสรรค์ (X_6)

คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ ด้านความคิดสร้างสรรค์ (X_6)	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและหา หนทางวิวัฒนาการแปลกใหม่มาใช้ในการปฏิบัติ งานเสมอ (X_{61})	4.31	0.61	มาก
2. รับฟังความคิดเห็นจากบุคคลทั่วไป นำมา เปรียบเทียบและเลือกใช้ในการปรับปรุงงาน (X_{62})	4.28	0.69	มาก
รวม	4.27	0.69	มาก

จากตารางที่ 10 ซึ่ง เป็นการวิเคราะห์คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการด้านความคิด
สร้างสรรค์ และการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมบุคลากรฝ่ายธุรการมีความคิดสร้างสรรค์ (X_6) อยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.69) โดยบุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและ
วิวัฒนาการแปลกใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน (X_{61}) ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.61) และ
รับฟังความคิดเห็นจาก บุคคลทั่วไป นำมาเปรียบเทียบและเลือกใช้ในการปรับปรุงงาน (X_{62}) ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.69)

ตอนที่ 3

ประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษา

เพื่อเป็นการตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 2 ที่ว่า ประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการของ
โรงเรียนมัธยมศึกษา อยู่ในระดับใด ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่ามัชฌิมเลขคณิต (\bar{X}) ค่าความ
เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำไปเทียบกับเกณฑ์ค่าระดับที่กำหนด ปรากฏผลดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับประสิทธิภาพงานของฝ่าย
 ธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา (Y)

ประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. การวางแผนงานธุรการ (Y ₁)	4.26	0.80	มาก
2. การบริหารงานธุรการ (Y ₂)	4.23	0.74	มาก
3. การบริหารงานสารบรรณ (Y ₃)	4.43	0.65	มาก
4. การบริหารงานการเงินและบัญชี (Y ₄)	4.35	0.75	มาก
5. การบริหารงานพัสดุ (Y ₅)	4.34	0.68	มาก
6. การบริหารงานทะเบียนและสถิติ ข้าราชการครูและลูกจ้าง (Y ₆)	4.25	0.71	มาก
7. การประเมินผลงานธุรการ (Y ₇)	4.13	0.78	มาก
ภาพรวม (Y _{tot}) (n = 168)	4.29	0.77	มาก

จากตารางที่ 11 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพงานธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่าประสิทธิภาพงานธุรการทั้งโดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการบริหารงานสารบรรณ ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.65) ด้านการบริหารงานการเงินและบัญชี ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.75) ด้านการบริหารงานพัสดุ ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.68) ด้านการวางแผนงานธุรการ ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.80) ด้านการบริหารงานทะเบียนและสถิติข้าราชการครูและลูกจ้าง ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.71) ด้านการบริหารงานธุรการ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.74) และด้านการประเมินผลงาน ธุรการ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.78)

ตารางที่ 12 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับประสิทธิภาพงานของ
ฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา ด้านการวางแผนงานธุรการ (Y_1)

ประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ ด้านการวางแผนงานธุรการ (Y_1)	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. โรงเรียนมีการรวบรวมระเบียบและแนว ปฏิบัติเกี่ยวกับงานไว้อย่างเป็นระบบ (Y_{11})	4.14	0.72	มาก
2. โรงเรียนมีการกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงาน ธุรการของโรงเรียนในกลุ่มมือครู คู่มือนักเรียน และเอกสารอื่นๆ (Y_{12})	4.17	0.83	มาก
3. โรงเรียนมีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ของฝ่ายธุรการและกำหนดปฏิทินปฏิบัติงาน โดยให้มีผู้รับผิดชอบงานแต่ละงาน (Y_{13})	4.44	0.64	มาก
รวม	4.26	0.81	มาก

มหาวิทยาลัยศิลปากร สาขาวิชานิติศาสตร์

จากตารางที่ 12 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ ระดับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ โรงเรียน
มัธยมศึกษาด้านการวางแผนงานธุรการ ทั้งโดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก เรียงตาม
ลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ โรงเรียนมีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ของฝ่ายธุรการ
และกำหนดปฏิทินปฏิบัติงาน โดยให้มีผู้รับผิดชอบงานแต่ละงาน (Y_{13} , $\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.64)
โรงเรียนมีการกำหนดและปฏิบัติเพื่องานธุรการ ของโรงเรียนในกลุ่มมือครู คู่มือนักเรียนและเอกสาร
อื่นๆ (Y_{12} , $\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.83) และโรงเรียนมีการรวบรวมระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับ
งานไว้อย่างเป็นระบบ (Y_{11} , $\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.72)

ตารางที่ 13 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับประสิทธิภาพงานของ
ฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา ด้านการบริหารงานธุรการ (Y_2)

ประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ ด้านการบริหารงานธุรการ (Y_2)	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. โรงเรียนมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ของบุคลากรฝ่ายธุรการ โดยจัดทำเอกสาร พรรณาสายงานธุรการและประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ (Y_{21})	4.38	0.77	มาก
2. โรงเรียนได้มีการจัดบุคลากรรับผิดชอบงาน ธุรการอย่างเหมาะสมกับลักษณะงาน (Y_{22})	4.25	0.75	มาก
3. โรงเรียนมีการตรวจสอบ ควบคุมให้ ฝ่าย ธุรการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมีการนิเทศติดตามผลและเสนอรายงาน (Y_{23})	4.06	0.71	มาก
รวม	4.23	0.74	มาก

จากตารางที่ 13 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ โรงเรียน
มัธยมศึกษาด้านการบริหารงานธุรการ พบว่าประสิทธิภาพการบริหารงานธุรการโดยภาพรวม และ
รายชื่ออยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ โรงเรียนมีการกำหนดหน้าที่
ความรับผิดชอบของบุคลากรฝ่ายธุรการ โดยจัดทำเอกสารพรรณาสายงานธุรการและ
ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ (Y_{21} , $\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.77) โรงเรียนได้มีการจัดบุคลากรรับผิดชอบงาน
ธุรการอย่างเหมาะสมกับลักษณะงาน (Y_{22} , $\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.75) และโรงเรียนมีการตรวจสอบ
ควบคุมให้ฝ่ายธุรการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ความรับผิดชอบโดยมีการนิเทศติดตามผลและเสนอ
รายงาน (Y_{23} , $\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.71)

ตารางที่ 14 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับประสิทธิภาพงานของ
ฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา ด้านการบริหารงานสารบรรณ (Y_3)

ประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ ด้านการบริหารงานสารบรรณ (Y_3)	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. โรงเรียนมีการดำเนินการลงทะเบียนรับ-ส่ง เอกสารและหนังสือราชการ โดยจัดให้มีการลงทะเบียนถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ (Y_{31})	4.52	0.59	มากที่สุด
2. โรงเรียนมีการกำกับ ตรวจสอบ ควบคุมการรับ-ส่งเอกสารหนังสือราชการ โดยจัดให้มีการเสนอหนังสือตามลำดับความเร่งด่วน (Y_{32})	4.32	0.70	มาก
3. โรงเรียนได้จัดบริการเกี่ยวกับงานสารบรรณ โดยมีการจัดทำแบบฟอร์มแบบคำร้องต่างๆ ไว้บริการ (Y_{33})	4.45	0.63	มาก
รวม	4.43	0.65	มาก

จากตารางที่ 14 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพงานธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา ด้านการบริหารงานสารบรรณ พบว่าโดยภาพรวมประสิทธิภาพการบริหารงานสารบรรณอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีประสิทธิภาพในระดับมากที่สุด หนึ่งด้านคือ โรงเรียนมีการดำเนิน และลงทะเบียนรับ-ส่ง เอกสารและหนังสือราชการ โดยจัดให้มีการลงทะเบียนถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ (Y_{31} , $\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.59) ส่วนอีกสองด้านที่เหลือมีประสิทธิภาพในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ โรงเรียนได้จัดบริการเกี่ยวกับงานสารบรรณ โดยมีการจัดทำแบบฟอร์ม แบบคำร้องต่างๆ ไว้บริการ (Y_{33} , $\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.63) และโรงเรียนมีการกำกับ ตรวจสอบ ควบคุมการรับส่ง การรับส่ง-เอกสารหนังสือราชการ โดยจัดให้มีการเสนอหนังสือตามลำดับความเร่งด่วน (Y_{32} , $\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.70)

ตารางที่ 15 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา ด้านการบริหารงานการเงินและการบัญชี (Y_4)

ประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ ด้านการบริหารงานการเงินและการบัญชี (Y_4)	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. โรงเรียนได้มีการทำหลักฐานการเงินและการบัญชีถูกต้องเป็นปัจจุบันสม่ำเสมอ (Y_{41})	4.53	0.64	มากที่สุด
2. โรงเรียนมีการจัดระบบการควบคุมการใช้จ่ายเงินโดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบภายในตรวจการเงินการบัญชีเป็นประจำสม่ำเสมอทุกวัน (Y_{42})	4.38	0.78	มาก
3. โรงเรียนได้จัดให้มีการวิเคราะห์ ปรับปรุงแก้ไขปัญหาการบริหารงานการเงินของโรงเรียน (Y_{43})	4.13	0.76	มาก
รวม	4.35	0.75	มาก

จากตารางที่ 15 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษา ด้านการบริหารงานการเงินและการบัญชี (Y_4) พบว่า โดยภาพรวมประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและการบัญชี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีประสิทธิภาพในระดับมากที่สุดหนึ่งด้านคือ โรงเรียนได้มีการทำหลักฐานการเงินและการบัญชีถูกต้องเป็นปัจจุบันสม่ำเสมอ (Y_{41} , $\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.64) อีกสองด้านที่เหลือมีประสิทธิภาพในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ โรงเรียนมีการจัดระบบการควบคุมการใช้จ่ายเงินโดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบภายในตรวจการเงินการบัญชีเป็นประจำสม่ำเสมอทุกวัน (Y_{42} , $\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.78) และโรงเรียนได้จัดให้มีการวิเคราะห์ ปรับปรุงแก้ไขปัญหาการบริหารงานการเงินของโรงเรียน (Y_{43} , $\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.76)

ตารางที่ 16 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับประสิทธิภาพงานของ
ฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา ด้านการบริหารพัสดุ (Y_5)

ประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ ด้านการบริหารงานพัสดุ (Y_5)	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. โรงเรียนได้ดำเนินการเรื่องจัดซื้อจัดจ้างโดยมี การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร หลักฐานการจัดซื้อจัดจ้างได้ ถูกต้องตาม ระเบียบก่อนเสนอผู้บริหารลงนาม (Y_{51})	4.42	0.64	มาก
2. โรงเรียนได้ดำเนินการจัดทำบัญชีวัสดุ ทะเบียนครุภัณฑ์อย่างถูกต้องตามระเบียบ และเป็นปัจจุบัน (Y_{52})	4.43	0.71	มาก
3. โรงเรียนได้ดำเนินการเรื่องการตรวจสอบ พัสดุประจำปีในรูปของคณะกรรมการและ รายงานผลการตรวจสอบได้ทันเวลาที่กำหนด (Y_{53})	4.32	0.76	มาก
รวม	4.34	0.68	มาก

จากตารางที่ 16 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการโรงเรียน
มัธยมศึกษา ด้านการบริหารพัสดุ (Y_5) พบว่า โดยภาพรวมประสิทธิภาพการบริหารพัสดุ อยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีประสิทธิภาพในระดับมาก
ทุกข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ โรงเรียนได้ดำเนินการจัดทำบัญชีวัสดุ
ทะเบียนครุภัณฑ์อย่างถูกต้องตามระเบียบและเป็นปัจจุบัน (Y_{52} , $\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.71) โรงเรียน
ได้ดำเนินการเรื่องจัดซื้อจัดจ้างโดยมีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหลักฐานการจัดซื้อ
จัดจ้างได้ถูกต้องตามระเบียบก่อนเสนอผู้บริหารลงนาม (Y_{51} , $\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.64) และ
โรงเรียนได้ดำเนินการเรื่องการตรวจสอบพัสดุประจำปีในรูปของคณะกรรมการและรายงานผล
การตรวจสอบได้ทันเวลาที่กำหนด (Y_{53} , $\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.76)

ตารางที่ 17 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา ด้านการบริหารงานทะเบียนและสถิติข้าราชการครูและลูกจ้าง (Y_0)

ประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการด้านการบริหารงานทะเบียนและสถิติข้าราชการครูและลูกจ้าง (Y_0)	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. โรงเรียนได้ดำเนินการจัดทำทะเบียนและสถิติข้าราชการครูและลูกจ้างตรงกับความเป็นจริงและสะดวกแก่การค้นหา (Y_{61})	4.28	0.71	มาก
2. โรงเรียนได้ดำเนินการให้มีการบันทึกข้อมูลประวัติข้าราชการครูและลูกจ้างโดยจัดให้มีการควบคุมติดตามเปลี่ยนแปลงแก้ไข เก็บรักษาไว้เป็นปัจจุบัน (Y_{62})	4.22	0.71	มาก
รวม	4.25	0.71	มาก

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

จากตารางที่ 17 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษา ด้านการบริหารงานทะเบียนและสถิติข้าราชการครูและลูกจ้าง (Y_0) พบว่าทั้งโดยภาพรวมและรายข้อมีประสิทธิภาพการบริหารงานทะเบียนและสถิติข้าราชการครูและลูกจ้าง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.71) โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ โรงเรียนได้ดำเนินการจัดทำทะเบียนและสถิติข้าราชการครูและลูกจ้างตรงกับความเป็นจริง และสะดวกแก่การค้นหา (Y_{61} , $\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.71) และ โรงเรียนได้ดำเนินการให้มีการบันทึกข้อมูลประวัติข้าราชการครูและลูกจ้างโดยจัดให้มีการควบคุมติดตามเปลี่ยนแปลงแก้ไข เก็บรักษาไว้เป็นปัจจุบัน (Y_{62} , $\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.71)

ตารางที่ 18 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับประสิทธิภาพงานของ
ฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา ด้านการประเมินผลงานธุรการ (Y_7)

ประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ ด้านการประเมินผลงานธุรการ (Y_7)	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. โรงเรียนจัดให้มีการประเมินผลงานธุรการ ตามแผนปฏิบัติการประจำปีเป็นประจำทุกวัน (Y_{71})	4.17	0.82	มาก
2. โรงเรียนมีระบบการประเมินผลและ การ ควบคุมกำกับกับการปฏิบัติงานโดยประเมินเมื่อ สิ้นสุดการดำเนินงาน (Y_{72})	4.15	0.74	มาก
3. โรงเรียนได้มีการนำผลการประเมินไป ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น (Y_{73})	4.07	0.74	มาก
รวม	4.13	0.78	มาก

จากตารางที่ 18 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ห้ระดับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ โรงเรียน
มัธยมศึกษา ด้านการประเมินผลงานธุรการ (Y_7) พบว่าทั้งโดยภาพรวมและรายข้อมีประสิทธิภาพ
การประเมินผลงานธุรการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.78) โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย
จากมากไปหาน้อยคือ โรงเรียนจัดให้มีการประเมินผลงานธุรการตามแผนปฏิบัติการประจำปี
เป็นประจำทุกวัน (Y_{71} , $\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.82) โรงเรียนมีระบบการประเมินผลและการควบคุม
กำกับกับการปฏิบัติงานโดยประเมินเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงาน (Y_{72} , $\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.74) และ
โรงเรียนได้มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น (Y_{73} , $\bar{X} = 4.07$, S.D. =
0.74)

ตอนที่ 4

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคลากรกับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา

เพื่อตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 3 ที่ว่า คุณลักษณะของบุคลากรกับประสิทธิภาพงานของ
ฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัศึกษามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation coefficient) ปรากฏ
ผลดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคลากรกับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ
โรงเรียนมัธยมศึกษา

	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X _{tot}
Y ₁	.232*	.204*	.298*	.248*	.308*	.316*	.352*
Y ₂	.244*	.212*	.320*	.324*	.376*	.295*	.378*
Y ₃	.175*	.176*	.258*	.192*	.288*	.150*	.265*
Y ₄	.233*	.190*	.254*	.262*	.278*	.183*	.380*
Y ₅	.183*	.152*	.267*	.354*	.371*	.343*	.412*
Y ₆	.272*	.241*	.326*	.329*	.446*	.329*	.369*
Y ₇	.177*	.127*	.276*	.302*	.365*	.242*	.370*
Y _{tot}	.281*	.305*	.420*	.360*	.452*	.343*	.461*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคลากรกับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษา เพื่อพิสูจน์สมมติฐานทางการวิจัยที่ว่า “คุณลักษณะของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ” พบว่า คุณลักษณะของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ โดยมีรายละเอียดในแต่ละตัวแปรดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะด้านความรู้ในวิชาชีพ (X₁) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการทุกด้านใน โดยมีความสัมพันธ์กับด้านการบริหารงานทะเบียนและสถิติข้าราชการครูและลูกจ้าง (Y₆) มากกว่าด้านอื่น ๆ (r=.272) และมีความสัมพันธ์กับด้านการประเมินผลงานธุรการ (Y₇) น้อยกว่าด้านอื่น ๆ (r = .177)

2. คุณลักษณะด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน (X₂) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการทุกด้าน โดยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพงานธุรการด้านการบริหารงานทะเบียนและสถิติข้าราชการครูและลูกจ้าง (Y₆) มากกว่าด้านอื่น ๆ (r=.241) และมีความสัมพันธ์กับด้านการประเมินผลงานธุรการ (Y₇) น้อยกว่าด้านอื่น ๆ (r = .127)

3. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ (X₃) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการทุกด้าน โดยมีความสัมพันธ์กับการบริหารงานทะเบียนและสถิติข้าราชการครูและลูกจ้าง (Y₆)

มากกว่าด้านอื่นๆ ($r=.326$) และมีความสัมพันธ์กับด้านการบริหารงานการเงินและการบัญชี (Y_4) น้อยกว่าด้านอื่น ๆ ($r = .254$)

4. คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ (X_4) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการทุกด้าน โดยมีความสัมพันธ์กับการบริหารงานพัสดุ (Y_5) มากกว่าด้านอื่นๆ ($r =.354$) และมีความสัมพันธ์กับด้านการบริหารงานสารบรรณ (Y_3) น้อยกว่าด้านอื่น ๆ ($r = .192$)

5. คุณลักษณะด้านคุณธรรมจริยธรรม (X_5) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการทุกด้าน โดยมีความสัมพันธ์กับการบริหารงานธุรการ (Y_2) มากกว่าด้านอื่นๆ ($r =.376$)

6. คุณลักษณะด้านความคิดสร้างสรรค์ (X_6) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการทุกด้าน โดยมีความสัมพันธ์กับการบริหารงานพัสดุ (Y_5) มากกว่าด้านอื่นๆ ($r = .343$)

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถตอบข้อคำถามของการวิจัยและสมมติฐานของการวิจัยได้ ดังนี้

1. คุณลักษณะของบุคลากร โรงเรียนมัธยมศึกษา ทั้งโดยภาพรวมและจำแนกรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยคุณลักษณะด้านคุณธรรมจริยธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่นๆ
2. ประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษา ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยการบริหารงานสารบรรณมีประสิทธิภาพสูงกว่าด้านอื่น ๆ
3. คุณลักษณะของบุคลากรกับประสิทธิภาพการบริหารงานของฝ่ายธุรการมีความสัมพันธ์กันทุกด้าน

บทที่ 5

ข้อค้นพบ อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคลากรกับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษา ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้ทราบถึง 1) คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษา 2) ประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา และ 3) คุณลักษณะของบุคลากรที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1 จำนวน 30 โรงเรียน ซึ่งได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) คือเลือกโรงเรียนที่มีผลการปฏิบัติงานธุรการตามเกณฑ์การประเมินสูงที่สุด จำนวน 30 โรงเรียนจาก 89 โรงเรียน ผู้ให้ข้อมูลโรงเรียนละหกคน ประกอบด้วยผู้บริหารโรงเรียน ผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนฝ่ายธุรการ ผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนที่ไม่ใช่ฝ่ายธุรการ หัวหน้าหมวดวิชา ครูปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายธุรการ และครูปฏิบัติการสอน รวม 180 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็นสามตอนคือ ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ให้ข้อมูลมีลักษณะเป็นข้อคำถามที่กำหนดตัวเลือกไว้ให้ตอบ ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ ตามแนวคิดของ ลินน์ (Linn) แฮคและคณะ (Hack and others) กิติมา ปรีดีติติก กมล ชูทรัพย์ กับเสถียร เหลืองอร่าม และหน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 9 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) และตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพงานธุรการ ตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา พ.ศ.2539 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยเก็บข้อมูลในปีการศึกษา 2544 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและเป็นฉบับที่สมบูรณ์ จำนวน 168 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.33 นำมาวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for WINDOWS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ (frequencies) ค่ามัชฌิมเลขคณิต (arithmetic mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient)

ข้อค้นพบ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปเป็นประเด็นตามข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม
2. ประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยการบริหารงานสารบรรณมีประสิทธิภาพมากกว่าด้านอื่นๆ
3. คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการกับประสิทธิภาพงานธุรการมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การอภิปรายผล

จากข้อค้นพบของการวิจัยที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลของการวิจัยได้ดังนี้

1. คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1 ทั้งโดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณธรรมจริยธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพงศ์ ไผทรัตน์ ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ตามความคาดหวังของผู้บริหารและอาจารย์ในภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวและด้านวิชาชีพอยู่ในระดับมาก ส่วน จิรารัตน์ วัชวงษ์ ได้ศึกษาวิจัยพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการมากที่สุดคือ ด้านความประพฤติ โดยเฉพาะความซื่อสัตย์สุจริต คุณลักษณะที่อยู่ในระดับมากคือ ด้านบุคลิกภาพ ภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ และความรู้ทางวิชาการ นอกจากนี้ผลการวิจัยของ พิจิตรา เฟื่องเกษม ก็พบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการที่ควรมีอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ด้านวิชาการงานธุรการ ด้านปฏิบัติงานธุรการ และด้านคุณธรรมจริยธรรม มีความซื่อสัตย์และรับผิดชอบสูง ซึ่งการที่ลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาอยู่ในระดับมากนั้นเนื่องมาจากบุคลากรฝ่ายธุรการต้องมีการพบปะ ติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นๆ ในโรงเรียนอยู่ตลอดเวลาเพราะงานธุรการเป็นงานที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนในหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และราบรื่น นอกจากนี้งานธุรการยังมีภาระงานมาก มีรายละเอียด

เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัติต่างๆ มากมาย ส่วนใหญ่ต้องอาศัยข้อมูลจากฝ่ายต่างๆ ซึ่งต้องอาศัยมนุษยสัมพันธ์ เมื่อเกิดปัญหาขึ้นก็ต้องรู้จักแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี และทันเวลา ซึ่งต้องอาศัยความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ต้องมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ สามารถให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานได้ รวมทั้งรู้จักนำนวัตกรรมหรือเทคนิควิธีการใหม่ๆ มาปรับปรุงพัฒนางานอยู่เสมอ จากผลการวิจัยที่พบว่าคุณลักษณะด้านคุณธรรมจริยธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่นๆ อาจเนื่องจากว่า ขอบข่ายงานธุรการครอบคลุมการบริหารงานการเงินและบัญชี รวมทั้งการบริหารพัสดุ ซึ่งงานดังกล่าว โดยเฉพาะงานการเงินเป็นงานที่เกี่ยวกับการเงินทุกประเภทที่มีและใช้ในโรงเรียนมัธยมศึกษา อันได้แก่เงินงบประมาณแผ่นดิน เงินบำรุงการศึกษา และเงินนอกงบประมาณอื่นๆ ซึ่งการได้มา การเก็บรักษาและการใช้เงินแต่ละประเภทมีกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อตกลงและหนังสือเวียนให้ถือปฏิบัติ ถ้าหากปฏิบัติไม่ถูกต้องจะด้วยเจตนาหรือไม่ก็ตามย่อมได้รับโทษทั้งทางแพ่ง, ทางวินัย หรือทางอาญาตามความหนักเบาของความผิดและความเสียหายต่อราชการ งานพัสดุ ซึ่งได้แก่ งานจัดหาวัสดุครุภัณฑ์ การเก็บรักษา การใช้หรือจำหน่ายเมื่อหมดอายุ รวมทั้งงานการก่อสร้าง การปฏิบัติงานการพัสดุต้องยึดหลักและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ ตลอดจนหนังสือเวียนและหนังสือมอบอำนาจต่างๆ ของอธิบดีต้นสังกัดที่มอบให้หัวหน้าสถานศึกษาปฏิบัติ แทน ทั้งการปฏิบัติงานด้านการเงินและการพัสดุของบุคลากรฝ่ายธุรการ และผู้เกี่ยวข้องจะต้องอาศัยความซื่อสัตย์สุจริตและคุณธรรมจริยธรรมเป็นหลัก เพราะหากเกิดความผิดพลาดนอกจากจะต้องถูกดำเนินการทางวินัยดังกล่าวแล้ว ผู้ที่เกี่ยวข้องแม้จะไม่มีเจตนาทุจริตก็จะพลอยได้รับความเดือดร้อนไปด้วย นอกจากนี้โรงเรียนก็จะเสื่อมเสียชื่อเสียงและขาดความน่าเชื่อถือไปด้วยเช่นกัน

จากข้อสังเกตผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำกว่าด้านอื่นๆ และเมื่อพิจารณาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นต่อคุณลักษณะดังกล่าวแตกต่างกัน (S.D. = 1.11) แสดงว่าบุคลากรฝ่ายธุรการของโรงเรียนมัธยมศึกษาได้รับการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานธุรการไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งการที่บุคลากรฝ่ายธุรการมีคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานต่ำกว่าด้านอื่นๆ นั้น เนื่องจากโรงเรียนขาดครูธุรการโดยตรง ต้องอาศัยครูผู้สอนมาปฏิบัติงานธุรการ ทำให้ไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่เพราะงานสอนก็นับว่ามีความสำคัญ เมื่อไม่มีเวลาปฏิบัติงานธุรการอย่างเต็มที่โอกาสที่จะศึกษางานธุรการให้แม่นยำก็ไม่สามารถทำได้ งานธุรการบางงานก็ต้องอาศัยการฝึกฝนปฏิบัติ บางงานต้องอาศัยความแม่นยำเกี่ยวกับระเบียบต่างๆ จึงจะสามารถทำได้ดี ยิ่งถ้าโรงเรียนขาดบุคลากรด้วยแล้วและต้องผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันมาทำงานธุรการ ความสามารถของบุคลากรก็ต้องเริ่มพัฒนากันใหม่เพราะแต่ละคนไม่ได้ปฏิบัติงานอย่าง

ต่อเนื่อง ซึ่งจากผลการวิจัยเมื่อพิจารณาตามข้อคำถามก็พบว่าครูธุรการเคยไปศึกษาดูงานฝ่ายธุรการในโรงเรียนดีเด่นทั้งในและนอกสังกัดในระดับปานกลางเท่านั้น

2. จากผลการวิจัยที่พบว่าประสิทธิภาพงานธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา ทั้งโดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยการบริหารงานสารบรรณมีประสิทธิภาพมากกว่าด้านอื่นๆ นั้น อาจเนื่องจากว่า ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาได้ให้ความสำคัญกับงานธุรการมากกว่างานด้านอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมบูรณ์ ฐวสินธุ์ ที่ศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารงานตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษาของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 12 โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา พ.ศ. 2539 เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย และผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีการบริหารงานตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษาโดยรวมทุกงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งงานธุรการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่นๆ ซึ่ง ไพพรรณ สุกรัตน์ชัย ก็กล่าวในทำนองเดียวกันว่า งานธุรการเป็นงานภารกิจหลักงานหนึ่งของโรงเรียน ผู้บริหารโรงเรียนมักใช้เวลาส่วนใหญ่ไปในการปฏิบัติงานธุรการ และถือว่างานบริหารของโรงเรียนคืองานธุรการนั่นเอง ทั้งนี้เพราะงานธุรการเป็นงานส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนซึ่งจะส่งผลให้งานอื่นๆ บรรลุตามเป้าหมาย หากการบริหารงานธุรการเกิดความผิดพลาดก็มักจะเป็นความผิดที่ชัดเจนและส่งผลกระทบต่ออื่นๆ ไปด้วย ดังนั้น การที่ผู้บริหารโรงเรียนให้ความสำคัญกับการบริหารงานธุรการมาก ซึ่งมีส่วนโดยตรงที่ทำให้งานธุรการของโรงเรียนมีประสิทธิภาพในระดับมาก และจากผลการวิจัยที่พบว่า การบริหารงานสารบรรณมีประสิทธิภาพมากกว่าด้านอื่นๆ นั้น เนื่องจากว่างานสารบรรณซึ่งประกอบด้วยการลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือราชการ การโต้ตอบหนังสือราชการ การเก็บรักษาและทำลายหนังสือราชการ และการบริการเกี่ยวกับงานสารบรรณนั้นโดยมากจะมีรูปแบบหรือแบบแผนในการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ.2517 ไปประกอบกัน ซึ่งระเบียบดังกล่าวได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน เช่น การติดต่อ โดยมากมักใช้หนังสือแบบราชการซึ่งมีแบบแผนในการวางรูปแบบ คำขึ้นต้น การพิมพ์ไว้อย่างชัดเจน ถ้าหากผู้ปฏิบัติศึกษาและทำความเข้าใจ ฝึกปฏิบัติจนเกิดความชำนาญก็จะช่วยให้การบริหารงานสารบรรณเกิดประสิทธิภาพได้

จากผลการวิจัยที่พบว่าการประเมินผลงานธุรการมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นๆ นั้น เนื่องจากการจัดทำแผนปฏิบัติการของโรงเรียนส่วนใหญ่ทำเป็นเล่มเดียวกันทุกงานของโรงเรียน เมื่อสิ้นปีหากมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ก็จะประเมินโดยภาพรวมของโรงเรียนและเน้นงานวิชาการเป็นหลัก การประเมินผลงานของแต่ละฝ่ายยังดำเนินการน้อย การประเมินผลงานฝ่ายต่างๆ ส่วนใหญ่หน่วยงานต้นสังกัดจะเป็นผู้ประเมิน นอกจากนี้การขาดแคลนบุคลากรก็เป็น

อุปสรรคประการหนึ่งที่ทำให้โรงเรียนดำเนินการด้านการประเมินผลงานบุคลากรและงานฝ่ายอื่นๆ น้อยกว่าที่ควรจะเป็น

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการทุกลักษณะสัมพันธ์กับประสิทธิภาพงานธุรการทุกๆ ด้านนั้นเนื่องจากว่า 3.1) งานธุรการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายและแบบแผนของทางราชการ ประกอบกับการดำเนินงาน เพื่อให้งานเกิด ประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติจึงต้องศึกษาให้เกิดความแม่นยำในระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้องและรอบรู้ในทุก เรื่องที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตนและสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่นได้ นอกจากนี้ยังต้องรู้จัก พัฒนางาน นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาปรับปรุงอยู่เสมอซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้งาน ธุรการมีประสิทธิภาพได้ ทั้งสิ้น 3.2) งานธุรการมีขอบข่ายงานที่กว้างและเป็นเรื่องละเอียด และมี ภาระงานมากที่ต้องปฏิบัติ อยู่เป็นประจำ การที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการมีสุขภาพที่แข็งแรงมีอารมณ์ ร่าเริงแจ่มใส คล่องแคล่วว่องไวก็จะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย 3.3) งาน ธุรการเป็นงานบริการให้งานอื่นๆ ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยราบรื่น มีการติดต่อกับฝ่ายต่างๆ อยู่ ตลอดเวลา ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานธุรการจึงต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นๆ เพื่อที่จะได้รับความ ร่วมมืออันดีในการปฏิบัติงานธุรการให้ลุล่วงไปได้ และ 3.4) งานธุรการเป็นงานที่เกี่ยวข้อง กับงานการเงินและบัญชี รวมทั้งพัสดุครุภัณฑ์ การจัดซื้อจัดจ้างต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ กฎหมาย และแนวปฏิบัติของทางราชการ หากผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานโดยทุจริตก็อาจทำให้เกิด ความเสียหายต่อตนเองและส่วนรวม แต่ถ้าหากปฏิบัติงานด้วยความสุจริตและรับผิดชอบก็จะช่วย ให้การดำเนินงานธุรการมีประสิทธิภาพได้ ดังนั้น ประสิทธิภาพของงานธุรการจะเกิดขึ้นได้ต้อง อาศัยคุณลักษณะต่างๆ ของบุคลากรฝ่ายธุรการ คือ มีความสามารถในการปฏิบัติงานมีความรู้ใน วิชาชีพ มีบุคลิกภาพที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ มีคุณธรรมจริยธรรม และมีความคิดสร้างสรรค์

ข้อเสนอแนะ

โดยอาศัยข้อค้นพบของการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานธุรการ ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1 แก่ผู้บริหารโรงเรียน บุคลากร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังนี้

ข้อเสนอแนะของการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้เกิดผลประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลของ การวิจัยดังนี้

1. กรมสามัญศึกษาในฐานะหน่วยงานต้นสังกัดควรจัดอบรม ประชุม สัมมนาบุคลากรฝ่ายธุรการ ซึ่งอาจจัดในรูปของการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนหรือเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรฝ่ายธุรการให้เกิดความชำนาญ รวมทั้งจัดการอบรมแก่ผู้บริหารโรงเรียนเกี่ยวกับเทคนิคการบริหารงานธุรการให้เกิดประสิทธิภาพด้วย เมื่อมีระเบียบปฏิบัติหรือข้อกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องเปลี่ยนแปลงจะต้องแจ้งแก่ทางโรงเรียนโดยเร็วและให้แนวปฏิบัติโดยละเอียด เพื่อให้ปฏิบัติได้ถูกต้องและเป็นแนวเดียวกัน นอกจากการอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานธุรการแล้ว ควรจัดพัฒนาบุคลิกภาพและคุณลักษณะที่พึงประสงค์แก่บุคลากรฝ่ายธุรการด้วย รวมทั้งควรจัดให้มีการทดสอบความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นระยะๆ เป็นการประเมินเพื่อพัฒนาหากบุคลากรยังไม่ผ่านการประเมินก็จัดอบรมเพิ่มเติม ในส่วนของการวางแผนงานธุรการและการประเมินผลงานธุรการควรกำชับ โรงเรียนให้ดำเนินการอย่างเคร่งครัดเพราะการวางแผนถือเป็น การเตรียมงาน ส่วนผลการประเมินงานธุรการก็จะเป็นประโยชน์ในการนำมาพัฒนางานในโอกาสต่อไป

2. ผู้บริหารโรงเรียนซึ่งเป็นผู้นำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องให้เวลากับการบริหารงานธุรการมากพอสมควรเพราะงานธุรการเป็นงานที่สนับสนุนงานอื่น ให้ดำเนินไปด้วยความราบรื่น และหากเกิดความผิดพลาดก็จะเกิดความเสียหายแก่ทุกฝ่าย ดังนั้นควรมีแนวปฏิบัติดังนี้ 2.1) ศึกษาความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการบริหารงานธุรการและการปฏิบัติงานธุรการให้เกิดความแม่นยำ สามารถให้คำปรึกษาแก่บุคลากรที่จะปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวมทั้งให้คำแนะนำแก่บุคลากรอื่นในโรงเรียนได้ 2.2) จากผลการวิจัยที่พบว่าคุณลักษณะของบุคลากรด้านความสามารถในการปฏิบัติงานยังน้อยกว่าด้านอื่นๆ นั้น โรงเรียนต้องจัดบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายธุรการเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะหลักสูตรงานสารบรรณ การเงิน และพัสดุ เพื่อบุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 2.3) ส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการ อาจจะใช้คำพูดยกย่อง ชมเชย การให้คำปรึกษาแนะนำ หรือการให้รางวัลในโอกาสพิเศษ 2.4) ชี้แจงให้บุคลากรในโรงเรียนเข้าใจถึงความสำคัญของความร่วมมือต่องานธุรการและการปฏิบัติในฐานะที่ครูจะช่วยให้ การปฏิบัติงานธุรการราบรื่นยิ่งขึ้น การขอข้อมูลต่างๆ ก็สะดวกราบรื่น 2.5) โรงเรียนควรจัดให้มีการศึกษาดูงานของฝ่ายธุรการ โรงเรียนดีเด่นทั้งในและนอกสังกัดเพื่อนำผลจากการศึกษาดูงานมาพัฒนาปรับปรุงงานของฝ่ายธุรการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ครูผู้รับผิดชอบงานธุรการและบุคลากรฝ่ายธุรการจะต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานโดยการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ ติดตามความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับกฎหมายต่างๆ อย่างใกล้ชิดเพื่อที่จะปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่เกิดความ

เสียหายแก่งานธุรการ นอกจากนี้จะต้องให้บริการและให้คำปรึกษาแก่คนอื่นๆ ด้วยความยินดีจะต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่มีความสนใจศึกษาวิจัยในเรื่องของคุณลักษณะของบุคลากรและงานธุรการ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรทำการศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานธุรการของโรงเรียนมัธยมศึกษา
2. ควรทำการศึกษาความเป็นจริงเกี่ยวกับสภาพ ปัญหาและความต้องการในการปฏิบัติงานธุรการของบุคลากรฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา
3. ควรศึกษารูปแบบการบริหารงานธุรการอย่างมีประสิทธิภาพในโรงเรียนมัธยมศึกษา

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร เหลืองอร่าม. ปฏิบัติงานสำนักงานภาคทฤษฎี. กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา, 2527.

กรมการศาสนา. คู่มือครูจริยศึกษา ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา, 2523.

_____ . คณะกรรมการกองวัฒนธรรม. วัฒนธรรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา, 2522.

กรมสามัญศึกษา. กฎหมายระเบียบและคำสั่งที่ผู้บริหารควรทราบ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา, 2537.

_____ . เกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา พ.ศ.2539. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2539.

_____ . คู่มือโรงเรียนมัธยมที่เปิดใหม่. กรุงเทพฯ : จงเจริญการพิมพ์, 2532.

_____ . แผนพัฒนาการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ระยะที่ 8 (พ.ศ.2540 - 2544).

กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2540.

_____ . กองการมัธยมศึกษา. รายงานการติดตามและประเมินมาตรฐาน โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ประจำปีการศึกษา 2540. กรุงเทพฯ : กรมสามัญศึกษา, 2541.

_____ . หน่วยศึกษานิเทศก์ เขตการศึกษา 9. คู่มือโรงเรียนมัธยมที่เปิดใหม่. กรุงเทพฯ : จงเจริญการพิมพ์, 2522.

กระทรวงศึกษาธิการ. นโยบายและแผนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน 12 ปี. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา, 2542.

_____ . สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. ปฏิรูปการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศปี 2550. กรุงเทพฯ : สำนักงานประสานการปฏิรูปการศึกษา, 2539.

กัลยา วิลาวรรณ. “การปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2539.

กิตติมา ปรีดีดิลก. การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา, 2532.

- จรรยา สุขประเสริฐ. “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.” วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์, 2541.
- จิรารัตน์ วัชวงษ์. “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการในโรงเรียนประถม
ศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ตามความคาดหวังของผู้บริหาร.” วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์, 2538.
- ฉัตรชัย อรุณนันท์. หลักการบริหารการศึกษา. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พิษณุโลก, 2529.
- ชัชวาล สถาพรวงษา. “ลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายปกครองโรงเรียนมัธยม
ศึกษาขนาดใหญ่ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูสังกัดกรมสามัญศึกษา
กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- ชารี มณีศรี. การเงินโรงเรียน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อมรรкарพิมพ์, 2525.
การบริหารงานธุรการ. กรุงเทพฯ : อมรรคาร์พิมพ์, 2526.
- ณัฐพงศ์ ไผ่รัตน. “ลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษา
ขนาดใหญ่ ตามความคาดหวังของผู้บริหารและอาจารย์ในภาคใต้.” วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2535.
- ทวีเดช สรรพกิจ. “ความต้องการของสถานประกอบการเกี่ยวกับสมรรถภาพของผู้ปฏิบัติการสาขา
วิศวกรรมโยธา.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2534.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : บริษัท เอส.เอ็ม.จำกัด, 2532.
- บุญชู แก้วชมภู. การบริหารงานธุรการ การเงินและพัสดุ. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา
คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา, 2539.
- ประเจตน์ สิงสถิตย์. การบริหารบุคลากรแผนใหม่. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2533.
- ประเสริฐ ธรรมโฆหาร. หลักสูตรและการจัดการมัธยมศึกษา. กรุงเทพฯ : ภาควิชาหลักสูตรและ
การสอน คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏจันทรเกษม, 2542.

ปรีชา จำปารัตน์ และไพศาล ชัยมงคล. การบริหารพัสดุ: ทฤษฎีและปฏิบัติ. กรุงเทพฯ :
ไทยวัฒนาพานิช, 2527.

พนัส หันนาคินทร์. หลักการบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2529.

พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุษย์. มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2527.

พจิตรา เพ็ญเกษม. “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษา
สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานครตามความเห็นของผู้บริหารผู้ช่วยผู้บริหารและ
ครูผู้สอน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.

พิพัฒน์ หัสธน. “ติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ
ชั้นสูง สาขาช่างกลโรงงาน และช่างเขียนแบบเครื่องกล.” วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2531.

ไพฑูริย์ เจริญพันธุ์วงศ์. มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2529.

ไพพรรณี ศุภรัตน์ชัย. การบริหารงานธุรการ การเงินและพัสดุ. อุบลราชธานี : คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2531.

ภิญโญ สาร. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2526.

รุ่ง แก้วแดง. รัฐธรรมนูญกับการศึกษาของชาติ. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา
แห่งชาติ, 2540.

โรงเรียนพันท้ายนรสิงห์วิทยา. “เอกสารประเมินผลการปฏิบัติงานฝ่ายธุรการ.” สมุทรสาคร :
ฝ่ายธุรการโรงเรียนพันท้ายนรสิงห์วิทยา, 2542. (อัดสำเนา)

ศรีสวัสดิ์ รัตนวราห. “การบริหารงานธุรการในโรงเรียนประถมศึกษา.” ใน เอกสารประกอบ
การสอนมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ชุดวิชา การจัดการโรงเรียนประถมศึกษา
หน่วยที่ 1-6, 312, 337-338. กรุงเทพฯ : ประชาชนการพิมพ์, 2538.

ศิวพร มั่นทุกานนท์. การบริหารงานพัสดุ. กรุงเทพฯ : เพ็ญเจริญการพิมพ์, 2538.

ศุภววรรษ หารรรษภิญโญ. “การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษา
ขนาดใหญ่พิเศษ สังกัดกรมสามัญศึกษา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. ครูแห่งชาติ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว,
2535.

- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2539
- สุรพันธ์ ยนต์ทอง. การบริหารโรงเรียนประถมศึกษา. กรุงเทพฯ : ทิพย์อักษรการพิมพ์, 2529.
- สุวิทย์ ยี่งวรพันธุ์. การบริหารและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2516.
- _____. ประมุขศิลป์และสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : สหประชาพานิชย์, 2509.
- หวน พันธุ์พันธ์. การบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2528.
- อมรา เล็กเริงสินธุ์. หลักสูตรและการจัดการมัธยมศึกษา. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2540.
- อรุณ รักธรรม. หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2527.
- อุทัย ธรรมเตโช. การบริหารการประถมศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์วัชรินทร์การพิมพ์, 2527.

ภาษาอังกฤษ

- Best, John W. Research in Education. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall Inc., 1970.
- Campbell, Ronald F. and others. Introduction to Education Administration. 5 th ed. Boston: Allyn and Bacon, Inc., 1979.
- Cronbach, Lee J. Essentials of Psychological Testing. 3rd ed. New York : Harper & Row Publishers, 1978.
- Good, Carter V. Dictionary of Education. New York : McGraw-Hill Co., 1973.
- Hack , W. G. , I. C. Condal, and J. R. Ray. School Business Administration A Planning Approach. 4th ed. Boston, Massachusetts : Allyn and Bacon, 1992.
- Harris, Ben M. Supervision Behavior in Education. 3rd ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, Inc., 1985.
- Linn, H. H. School Business Administration. New York : The Ronald Press, 1965.
- Sergiovanni, Thomas J. and others. Educational Governance and Administration. Englewood Cliffs : Prentice-Hall, Inc., 1980.

ภาคผนวก ก

เอกสารขอความร่วมมือในการวิจัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

(สำเนา)

ที่ ทม (นฐ) 1109/พิเศษ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม
73000

20 มิถุนายน 2544

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้บริหารโรงเรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 6 ชุด

ด้วย นางเรวดี องค์กร์ปรีชา นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคลากรกับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา” มีความประสงค์จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหาร ผู้ช่วยผู้บริหาร และครูผู้สอน ในโรงเรียนของท่านเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดแจ้งให้ผู้ช่วย และครูผู้สอน ทราบเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้แก่ศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

จิราวรรณ คงคล้าย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราวรรณ คงคล้าย)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 034-243435, 218788

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคลากรกับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคลากรกับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา” คำตอบที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการสรรหาบุคคลเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่บุคลากรฝ่ายธุรการอย่างมีประสิทธิภาพ

จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้โปรดแสดงความคิดเห็นให้ตรงกับสภาพความเป็นจริง และความต้องการของท่านให้มากที่สุด

2. ผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารโรงเรียน 2) ผู้ช่วยผู้บริหาร โรงเรียนฝ่ายธุรการ 3) ผู้ช่วยผู้บริหาร โรงเรียนที่ไม่ใช่ฝ่ายธุรการ โรงเรียนละ 1 คน 4) หัวหน้าหมวดวิชาโรงเรียนละ 1 คน 5) ครูปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายธุรการ โรงเรียนละ 1 คน และ 6) ครูปฏิบัติการสอนในโรงเรียนๆ ละ 1 คน

3. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพงานธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือเป็นอย่างสูง

นางเรวดี องค์กรีชา

นักศึกษาปริญญาโท

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ไม่เกิน 25 ปี

() 26 – 35 ปี

() 36 – 45 ปี

() 46 ปีขึ้นไป

3. อายุราชการ

() ไม่เกิน 5 ปี

() 6 – 10 ปี

() 11 - 15 ปี

() 16 – 20 ปี

() 21 – 25 ปี

() 26 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งปัจจุบัน

() ผู้บริหาร โรงเรียน

() ผู้ช่วยผู้บริหาร โรงเรียนฝ่ายธุรการ

() ผู้ช่วยผู้บริหาร โรงเรียนที่ไม่ใช่ฝ่ายธุรการ

() หัวหน้าหมวดวิชา

() ครูปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายธุรการ

() ครูปฏิบัติการสอนในโรงเรียน

6. ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งปัจจุบัน

() ไม่เกิน 1 ปี

() 2 – 5 ปี

() 6 - 11 ปี

() 11 ปีขึ้นไป

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องระดับความคิดเห็น โดยตัวเลขในแต่ละช่องระดับ มีความหมายดังนี้

5 หมายถึง คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ	ระดับความคิดเห็น					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	
	ด้านความรู้ในวิชาชีพ						
1	มีความรอบรู้ทางการบัญชี ระเบียบ การเงินและพัสดุ						
2	มีความแม่นยำในกฎระเบียบ วิธีปฏิบัติ เกี่ยวกับงานสารบรรณ การเงินและ พัสดุ						
3	สามารถให้คำแนะนำและชี้แจงระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการให้ผู้ร่วมงาน เข้าใจ						
4	ศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ ที่จำเป็นต่อการ ปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนอยู่เสมอ						
5	ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ไม่ปล่อยปละ ละเลยในงานที่ตนรับผิดชอบ						

ข้อที่	คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ	ระดับความคิดเห็น					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่ สุด 1	
ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน							
6	ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรงานสารบรรณ การเงินและพัสดุ						
7	เคยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ธุรการมาก่อน						
8	เคยไปศึกษาดูงานของฝ่ายธุรการใน โรงเรียนดีเด่นทั้งในสังกัดและนอกสังกัด						
9	มีความละเอียดถี่ถ้วน รอบคอบ						
10	รู้จักใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน ธุรการ						
11	มีความสามารถในการสร้างกลุ่มทำงาน และปรับปรุงงาน						
12	สามารถตัดสินใจปฏิบัติงานโดยไม่ขัด กับระเบียบข้อบังคับของทางราชการ						
13	ให้ความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องแก่ บุคลากรที่มารับบริการ						
14	ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ในสถานการณ์ต่างๆ						
ด้านบุคลิกภาพ							
15	มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง						
16	มีท่าทางคล่องแคล่วว่องไว						
17	มีกริยาท่าทางสุภาพ						
18	พูดจาไพเราะ ถูกกาลเทศะ ชัดเจนและ ตรงประเด็น						
19	ควบคุมอารมณ์ได้ทุกกรณี						

ข้อที่	คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ	ระดับความคิดเห็น					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่ สุด 1	
ด้านบุคลิกภาพ (ต่อ)							
20	แต่งกายได้เหมาะสมกับเวลาและสถานที่						
21	มีปฏิภาณไหวพริบ ความจำและสติปัญญาดี						
22	มีความเชื่อมั่นในตนเอง รู้บทบาทกล้าเผชิญปัญหาด้วยความมั่นใจ						
23	วางตัวได้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่						
24	มีความสุขรอบคอบในการตัดสินใจ						
ด้านมนุษยสัมพันธ์							
25	สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม						
26	ให้ความสำคัญแก่ผู้ร่วมงานเท่าเทียมกัน						
27	มีเจตคติที่ดีต่อผู้ร่วมงาน						
28	สามารถติดต่อประสานงานกับบุคคลทุกฝ่ายในโรงเรียน ตลอดจนบุคคลภายนอกได้เป็นอย่างดี						
29	รู้จักเคารพสิทธิของผู้ร่วมงานทุกคน						
30	รับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานทุกคน						
31	มีความสามารถในการประสานงานประสานประโยชน์						
32	ให้เกียรติและมองเห็นคุณค่าในความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้ร่วมงาน						
33	เมื่อเกิดกรณีขัดแย้งกันขึ้น รู้จักใช้วิธีประนีประนอมโดยสันติ						

ข้อที่	คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการ	ระดับความคิดเห็น					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่ สุด 1	
ด้านคุณธรรมจริยธรรม							
34	มีความขยันขันแข็งในการปฏิบัติงาน						
35	มีความรับผิดชอบสูง						
36	มีความซื่อสัตย์สุจริต						
37	ตรงต่อเวลานัดหมาย เห็นคุณค่าของเวลา						
38	มีความยุติธรรมกับผู้ร่วมงานทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ						
39	มีอารมณ์มั่นคง สามารถควบคุมตนเองได้						
40	อดทนต่อการถูกวิพากษ์วิจารณ์ ไม่ได้ ตอบอย่างขาดสติ						
41	กล้ารับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาด และ ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง						
42	มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละเพื่อ ส่วนรวม						
43	ส่งเสริมความสามัคคีให้เกิดในหมู่คณะ						
ด้านความคิดสร้างสรรค์							
44	มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และหาหนทางวิวัฒนาการแปลกใหม่มา ใช้ในการปฏิบัติงานเสมอ						
45	รับฟังความคิดเห็นจากบุคคลทั่วไป นำมาเปรียบเทียบและเลือกใช้ในการ การปรับปรุงงาน						

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพงานธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องระดับความคิดเห็น โดยตัวเลขในแต่ละช่องระดับ มีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง ประสิทธิภาพงานธุรการอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ประสิทธิภาพงานธุรการอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ประสิทธิภาพงานธุรการอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ประสิทธิภาพงานธุรการอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ประสิทธิภาพงานธุรการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	ประสิทธิภาพงานธุรการ	ระดับความคิดเห็น					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	
	การวางแผนงานธุรการ						
1	โรงเรียนมีการรวบรวมระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานไว้อย่างเป็นระบบ						
2	โรงเรียนมีการกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานธุรการของโรงเรียนในกลุ่มมือครู กลุ่มนักเรียน และเอกสารอื่นๆ						
3	โรงเรียนมีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของฝ่ายธุรการและกำหนดปฏิทินปฏิบัติงานโดยให้มีผู้รับผิดชอบงานแต่ละงาน						

ข้อที่	ประสิทธิภาพงานธุรการ	ระดับความคิดเห็น					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	
การบริหารงานธุรการ							
4	โรงเรียนมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรฝ่ายธุรการโดยจัดทำเอกสารพรรณนาสายงานธุรการและประชาสัมพันธ์เผยแพร่						
5	โรงเรียนได้มีการจัดบุคลากรรับผิดชอบงานธุรการอย่างเหมาะสมกับลักษณะงาน						
6	โรงเรียนมีการตรวจสอบ ควบคุมให้ฝ่ายธุรการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบโดยมีการนิเทศติดตามผลและเสนอรายงาน						
การบริหารงานสารบรรณ							
7	โรงเรียนมีการดำเนินการลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสารและหนังสือราชการ โดยจัดให้มีการลงทะเบียนถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ						
8	โรงเรียนมีการกำกับ ตรวจสอบ ควบคุมการรับ-ส่งเอกสารหนังสือราชการ โดยจัดให้มีการเสนอหนังสือตามลำดับความเร่งด่วน						
9	โรงเรียนได้จัดบริการเกี่ยวกับงานสารบรรณโดยมีการจัดทำแบบฟอร์มแบบคำร้องต่างๆ ไว้บริการ						

ข้อที่	ประสิทธิภาพงานธุรการ	ระดับความคิดเห็น					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่ สุด 1	
การบริหารงานการเงินและการบัญชี							
10	โรงเรียนได้มีการทำหลักฐานการเงินและการบัญชีถูกต้องเป็นปัจจุบันสม่ำเสมอ						
11	โรงเรียนมีการจัดระบบการควบคุม การใช้จ่ายเงินโดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบภายในตรวจการเงินการบัญชีเป็นประจำสม่ำเสมอทุกวัน						
12	โรงเรียนได้จัดให้มีการวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไขปัญหาการบริหารงานการเงินของโรงเรียน						
การบริหารงานพัสดุ							
13	โรงเรียนได้ดำเนินการเรื่องจัดซื้อ จัดจ้างโดยมีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหลักฐานการจัดซื้อจัดจ้างได้ ถูกต้องตามระเบียบก่อนเสนอผู้บริหารลงนาม						
14	โรงเรียนได้ดำเนินการจัดทำบัญชีวัสดุทะเบียนครุภัณฑ์อย่างถูกต้องตามระเบียบและเป็นปัจจุบัน						
15	โรงเรียนได้ดำเนินการเรื่องการตรวจสอบพัสดุประจำปีในรูปของคณะกรรมการและรายงานผลการตรวจสอบได้ทันเวลาที่กำหนด						

ข้อที่	ประสิทธิภาพงานธุรการ	ระดับความคิดเห็น					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่ สุด 1	
การบริหารงานทะเบียนและสถิติข้าราชการครูและลูกจ้าง							
16	โรงเรียนได้ดำเนินการจัดทำทะเบียนและสถิติข้าราชการครูและลูกจ้างตรงกับความเป็นจริง และสะดวกแก่การค้นหา						
17	โรงเรียนได้ดำเนินการให้มีการบันทึกข้อมูลประวัติข้าราชการครูและลูกจ้าง โดยจัดให้มีการควบคุมติดตามเปลี่ยนแปลงแก้ไข เก็บรักษาไว้เป็นปัจจุบัน						
การประเมินผลงานธุรการ							
18	โรงเรียนจัดให้มีการประเมินผลงานธุรการตามแผนปฏิบัติการประจำปีเป็นประจำทุกวัน						
19	โรงเรียนมีระบบการประเมินผลและการควบคุมกำกับการทำงานโดยประเมินเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงาน						
20	โรงเรียนได้มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น						

ภาคผนวก ค

รายชื่อโรงเรียนตัวอย่าง

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

รายชื่อโรงเรียนตัวอย่าง

- | | |
|-------------------------------|-----------------------------------|
| 1. ราชนีบุรณะ | 16. ชัญบุรี |
| 2. ศรีวิชัยวิทยา | 17. สายปัญญารังสิต |
| 3. สิรินครราชวิทยาลัย | 18. บัวแก้วเกษร |
| 4. วัดห้วยจรเข้วิทยาคม | 19. สตรีสมุทรปราการ |
| 5. กำแพงแสนวิทยา | 20. สวนกุหลาบสมุทรปราการ |
| 6. แหลมบัววิทยา | 21. บางพลีราษฎร์บำรุง |
| 7. รัตนธิเบศร์ | 22. บางแก้วประชาสรรค์ |
| 8. วัดเขมาภิรตาราม | 23. วิสุทธิกษัตริย์ |
| 9. ศรีบุญยานนท์ | 24. ป้อมนาคราชสวาทยานนท์ |
| 10. สตรีนนทบุรี | 25. สมุทรสาครบูรณะ |
| 11. ไทรน้อย | 26. สมุทรสาครวิทยาลัย |
| 12. ราษฎร์นิยม | 27. สมุทรสาครวุฒิชัย |
| 13. คณะราษฎร์บำรุงปทุมธานี | 28. อ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ |
| 14. ปทุมวิไล | 29. วัดหลักสี่พัฒนาราษฎร์อุปถัมภ์ |
| 15. ธรรมศาสตร์คลองหลวงวิทยาคม | 30. หลักสองส่งเสริมวิทยา |

ภาคผนวก ง

การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

ในการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของการวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพงานธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1” ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้

	Scale Mean if Item deleted	S.D.	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
V1	240.1944	-	1579.4103	.3006	.9868
V2	238.2778	-	1563.5206	.4953	.9868
V3	240.1944	-	1579.4183	.3886	.9868
V4	230.3611	-	1560.6373	.4510	.9868
V5	238.8889	-	1558.1016	.5834	.9867
V6	238.2778	-	1563.5206	.4953	.9866
V7	238.6389	-	1556.7516	.6678	.9864
V8	238.8333	-	1539.8571	.7916	.9865
V9	238.7770	-	1543.4349	.7549	.9866
V10	238.5556	-	1561.3968	.6006	.9865
V11	238.6944	-	1551.7611	.6883	.9865
V12	238.4167	-	1566.9929	.5714	.9866
V13	238.6389	-	1552.2944	.7479	.9865
V14	238.8333	-	1551.5714	.6725	.9866
V15	238.9722	-	1546.9992	.6474	.9866
V16	238.8056	-	1546.7111	.6851	.9868
V17	238.3611	-	1560.6373	.4510	.9868
V18	238.4722	-	1546.9992	.8057	.9864
V19	238.5556	-	1546.7111	.7822	.9864
V20	238.0056	-	1527.3611	.8617	.9863
V21	238.8333	-	1533.6286	.8231	.9864
V22	238.8611	-	1548.8659	.7804	.9864

	Scale Mean if Item deleted	S.D.	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
V23	238.6389	-	1538.3516	.7688	.9864
V24	238.7222	-	1542.4349	.7065	.9865
V25	238.5278	-	1544.7897	.7077	.9865
V26	238.8333	-	1548.3714	.6929	.9865
V27	238.8889	-	1527.8730	.8901	.9863
V28	238.5556	-	1541.2025	.8331	.9864
V29	238.5833	-	1545.7357	.7451	.9865
V30	238.7222	-	1545.6349	.8135	.9864
V31	238.5278	-	1540.7706	.8246	.9864
V32	238.8056	-	1545.7040	.7756	.9864
V33	239.0278	-	1534.8278	.8328	.9864
V34	238.8611	-	1532.6944	.8035	.9864
V35	238.7778	-	1547.2635	.7269	.9865
V36	238.8611	-	1554.1230	.7290	.9865
V37	238.8611	-	1548.5802	.7853	.9864
V38	238.8611	-	1542.8659	.8413	.9864
V39	238.8611	-	1544.1230	.8204	.9864
V40	239.1667	-	1537.8000	.7408	.9865
V41	239.1389	-	1540.0659	.7579	.9865
V42	239.3056	-	1530.3897	.7868	.9864
V43	239.1667	-	1534.0286	.7915	.9864
V44	239.1389	-	1526.4659	.7774	.9865
V45	239.0278	-	1544.1421	.7889	.9864
V46	239.0278	-	1548.7706	.7494	.9865
V47	239.1667	-	1539.5143	.7677	.9865
V48	239.0278	-	1534.4849	.8094	.9864
V49	238.5556	-	1537.0540	.7727	.9864
V50	238.6111	-	1538.5302	.8405	.9864
V51	238.6944	-	1539.5325	.7566	.9865
V52	238.7222	-	1539.6349	.7721	.9864

	Scale Mean if Item deleted	S.D.	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
V53	238.7778	-	1539.8921	.7779	.9864
V54	238.9137	-	1546.9929	.7966	.9864
V55	238.9167	-	1549.2786	.7576	.9865
V56	238.8889	-	1558.1016	.5834	.9867
V57	238.8056	-	1560.1040	.6020	.9866
V58	238.9444	-	1543.6540	.7417	.9865
V59	239.0556	-	1542.1683	.7269	.9865
V60	239.1389	-	1543.6659	.7066	.9865
V61	238.9722	-	1543.7992	.7360	.9865
V62	238.9722	-	1540.1421	.7904	.9864
V63	238.9722	-	1555.2849	.7222	.9865
V64	238.8333	-	1546.7143	.7183	.9865
V65	239.0556	-	1537.8254	.8183	.9864

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

RELIABILITY COEFFICIENTS

N OF CASE = 36

N OF ITEMS = 65

Alpha = .9867

	Scale Mean if Item deleted	S.D.	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
V1	166.5833	-	746.4214	.4185	.9812
V2	164.6667	-	735.4286	.5141	.9811
V3	166.5833	-	746.4214	.4185	.9812
V4	164.7500	-	737.9071	.4985	.9811
V5	165.2778	-	737.0063	.4766	.9812
V6	164.6667	-	735.4286	.5141	.9811
V7	165.0278	-	730.0278	.7101	.9806
V8	165.2222	-	719.4921	.8041	.9804
V9	165.1667	-	721.2286	.7833	.9804
V10	165.9444	-	733.8254	.6271	.9808
V11	165.0833	-	727.5071	.7050	.9806
V12	165.8056	-	736.9040	.6255	.9808
V13	165.0278	-	726.8278	.7946	.9805
V14	165.2222	-	726.1778	.7167	.9806
V15	165.3611	-	722.1802	.6953	.9807
V16	165.1944	-	724.2754	.7072	.9806
V17	165.7500	-	737.9071	.4985	.9811
V18	165.8611	-	724.1802	.8260	.9804
V19	165.9444	-	723.4254	.8152	.9804
V20	165.1944	-	711.5897	.8606	.9802
V21	165.2222	-	715.3206	.8331	.9803
V22	165.2500	-	725.3929	.8023	.9804
V23	165.0278	-	718.7706	.7739	.9805
V24	165.1111	-	721.2444	.7175	.9806
V25	165.0833	-	721.9071	.7398	.9806
V26	165.2222	-	725.1492	.7091	.9806
V27	165.2778	-	711.9206	.8898	.9801
V28	165.9444	-	721.5397	.8220	.9803
V29	165.9722	-	723.9706	.7476	.9805
V30	165.1111	-	723.4159	.8292	.9803
V31	165.9167	-	720.4786	.8300	.9803

	Scale Mean	S.D.	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
V32	165.1944	-	722.9611	.8022	.9804
V33	165.4167	-	716.3071	.8398	.9803
V34	165.2500	-	716.4786	.7773	.9805
V35	165.1667	-	724.9429	.7310	.9806
V36	165.2500	-	728.9929	.7520	.9806
V37	165.2500	-	725.6214	.7965	.9804
V38	165.2500	-	721.7357	.8516	.9803
V39	165.2500	-	723.2786	.8138	.9806
V40	165.5556	-	719.8540	.7163	.9806
V41	165.5278	-	721.6278	.7277	.9806
V42	165.6944	-	715.3611	.7531	.9806
V43	165.5556	-	717.0540	.7717	.9805
V44	165.5278	-	711.7421	.7619	.9806
V45	165.4167	-	724.4214	.7557	.9805

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงขลา

RELIABILITY COEFFICIENTS

N OF CASE = 36

N OF ITEMS = 45

Alpha = .9810

	Scale Mean if Item deleted	S.D.	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
V46	70.0556	-	175.7683	.7194	.9721
V47	70.1944	-	173.1897	.7164	.9722
V48	70.0556	-	169.8254	.8329	.9729
V49	69.5833	-	171.6214	.7545	.9718
V50	69.6389	-	171.9516	.8322	.9709
V51	69.7222	-	171.6921	.7709	.9716
V52	69.7500	-	170.8214	.8283	.9710
V53	69.8056	-	170.5040	.8535	.9707
V54	69.9444	-	174.0540	.8260	.9711
V55	69.9444	-	174.2254	.8170	.9712
V56	69.9167	-	175.8500	.7017	.9722
V57	69.8333	-	176.6571	.7259	.9720
V58	69.9722	-	171.5135	.8295	.9710
V59	70.0833	-	171.2786	.7976	.9713
V60	70.1667	-	170.6571	.8265	.9710
V61	70.0000	-	171.8857	.8081	.9712
V62	70.0000	-	171.6000	.8213	.9710
V63	70.0000	-	176.6857	.7626	.9718
V64	69.8611	-	173.8944	.7440	.9719
V65	70.0833	-	170.6500	.8581	.9707

RELIABILITY COEFFICIENTS

N OF CASE = 36

N OF ITEMS = 20

Alpha = .9728

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางเรวดี องค์กร์ปรีชา
ที่อยู่	7/73 หมู่บ้านมหาชัยธานี หมู่ 9 ตำบลโคกขาม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
ที่ทำงาน	โรงเรียนสมุทรสาครวิทยาลัย
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2510	สำเร็จการศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 7 โรงเรียนบ้านบางกะปิ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ.2513	สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนบางกะปิ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ.2516	สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนบางกะปิ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ.2520	สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) วิชาเอกสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
พ.ศ.2540	ศึกษาคณะหลักสูตรปริญญาโทบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ.2521	อาจารย์ 1 ระดับ 3 โรงเรียนอัมพวันวิทยาลัย จังหวัดสมุทรสงคราม
พ.ศ.2528	อาจารย์ 1 ระดับ 4 โรงเรียนพันท้ายนรสิงห์วิทยา จังหวัดสมุทรสาคร
พ.ศ.2540	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ระดับ 7 โรงเรียนพันท้ายนรสิงห์วิทยา จังหวัดสมุทรสาคร
พ.ศ.2545	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ระดับ 7 โรงเรียนสมุทรสาครวิทยาลัย จังหวัดสมุทรสาคร