



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานธุรการเป็นงานประสานและสนับสนุนงานอื่นๆหรือเป็นงานบริการหน่วยงานต่าง ๆ ให้สามารถดำเนินการไปตามจุดหมายที่ต้องการหรือที่วางไว้ (คิลก พัฒน์วิชัยโชติ และคณะ. 2540 : 615) งานธุรการถึงแม้ว่าจะไม่ได้เป็นหัวใจของการดำเนินงานของโรงเรียน แต่ในทางปฏิบัติมักจะมี ความยิ่งใหญ่กว่าในแง่ที่เป็นหน่วยบริการแก่ฝ่ายการสอนและฝ่ายบริการนักเรียนและยิ่งกว่านั้น ความผิดพลาดในการดำเนินงานด้านธุรการยังเป็นที่ประจักษ์ชัดยิ่งกว่าด้านการสอนและบริการ นักเรียนเป็นอันมาก ดังนั้นจึงปรากฏว่า ไม่ว่าในโรงเรียนไหนหรือสถาบันใดงานธุรการจึงได้รับความเอาใจใส่ยิ่งกว่างานที่เป็นหัวใจหรือจุดมุ่งหมายอันแท้จริงของสถาบัน (พนัส หันนาคินทร. 2529 : 327-328) งานธุรการนั้นถือว่าเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญหน่วยงานหนึ่งขององค์กรเพราะทำหน้าที่ทั้งเป็นศูนย์กลางในการบริหาร และเป็นผู้ให้การสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานอื่น การบริหารงานธุรการที่มีประสิทธิภาพย่อมส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรโดยตรง อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารองค์กรอาจไม่ค่อยให้ความสำคัญต่องานธุรการมากนัก โดยอาจเห็นว่าไม่ใช่งานที่สร้าง รายได้ ซึ่งทำให้งานธุรการขาดการสนับสนุน และไม่มี ความคล่องตัวจนก่อให้เกิดปัญหาในการ บริหารองค์กรได้อย่างมาก ผู้บริหารองค์กรจึงควรให้ความสำคัญของงานธุรการเช่นเดียวกับ หน่วยงานอื่น ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานด้านธุรการมีประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่าย และเกื้อหนุน การทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี (วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2539 : 164)

งานธุรการมักเป็นงานเกี่ยวกับสารบรรณ ซึ่งงานสารบรรณเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ถือว่าเป็น “ศาสตร์” ได้แก่ ตัวระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง หนังสือ ตำรา และคู่มือต่าง ๆ ส่วนที่ว่าเป็น “ศิลป์” หมายถึง แนวทางและวิธีปฏิบัติ ซึ่งส่วนมากต้องสังเกต และเรียนรู้จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานจากการปฏิบัติจริง โดยมีปฏิบัติแบบที่เรียกว่า “เอาผิดเป็นครู” คือ นำเอาเรื่องที่ทำผิดมาแล้วและได้รับคำชี้แจงแนะนำให้ทำใหม่ตามที่เห็นว่าถูกต้องมาเป็นครู กระบวนการปฏิบัติงานตามความหมายของคำว่า “งานสารบรรณ” หมายถึง งานที่ เกี่ยวกับการบริหารเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การพิมพ์ จนถึง การทำลาย” แต่ในทางปฏิบัติการบริหารงานเอกสารทั้งปวงหรือกระบวนการงานสารบรรณจะเริ่ม ตั้งแต่ การคิด อ่านร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จัด จำ ทำสำเนา ส่ง หรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงาน การประชุม สรุปย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา คิดตามและทำลาย ผู้ที่จะ ทำงานสารบรรณได้ดีจำเป็นต้องรู้งานธุรการด้วย เช่น การคิดต่อ โต้ตอบ และประสานงาน รู้จัก



ความควรหรือไม่ควรมีความคล่องแคล่วว่องไว นอกจากนั้นต้องมีความรู้ทางด้านภาษาเป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาไทย และควรรู้ระบบข่าวสารทั้งปวง เนื่องจากงานสารบรรณเป็นงานที่มีอยู่ทุกหน่วยงาน เพราะการดำเนินงานทั้งปวงไม่ว่าจะเป็นงานเล็กหรืองานใหญ่ ต้องดำเนินงานด้วยระบบเอกสาร ดังนั้นจึงต้องมีผู้กำกับรับผิดชอบงานสารบรรณ โดยมีหน้าที่สอดคล้องดูแลให้ผู้ที่บังคับบัญชาปฏิบัติงานไปด้วยความเรียบร้อย เท่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันการปฏิบัติงานสารบรรณของส่วนราชการต่าง ๆ ปรากฏว่ามีข้อแตกต่างกันอยู่หลายประการ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานบางรายยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อน บางรายก็ปฏิบัติไปโดยไม่ทราบแน่ชัดว่าถูกต้องหรือไม่ บางรายก็ถือปฏิบัติตามที่เคยปฏิบัติมาแต่เดิม (สุกรณ์ ประดับแก้ว. 2545 : 1-2)

การดำเนินงานธุรการของหน่วยงานทางการศึกษาในอดีต หน่วยงานทางการศึกษาได้สังกัดอยู่กรมสามัญศึกษาและสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติหน่วยงานแต่ละหน่วยงานก็มีแนวทาง มีคู่มือ และแนวทางในการปฏิบัติที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันและมีระเบียบกฎหมายที่ต้องดำเนินการ สถานศึกษาจำเป็นต้อง**ปฏิบัติตาม**ระเบียบของหน่วยงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ ซึ่งจะเห็นได้ว่าขอบข่ายงานธุรการในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ได้กำหนดขอบข่ายงานไว้ดังต่อไปนี้ คือ 1) งานสารบรรณ ประกอบไปด้วยหนังสือราชการประเภทต่าง ๆ ข้อกำหนดและมาตรฐานต่าง ๆ ที่ใช้เกี่ยวกับงานสารบรรณ การจัดเก็บหนังสือราชการ การยืมหนังสือราชการ การทำลายหนังสือราชการ 2) งานทะเบียนและรายงาน ประกอบไปด้วย ทะเบียนนักเรียน ใบสุทธิ ใบประกาศนียบัตร ข้อบังคับกระทรวงธรรมการ ว่าด้วยสมุดหมายเหตุรายวัน สมุดบันทึกการตรวจราชการ สมุดบันทึกการตรวจเยี่ยม สมุดนิเทศการศึกษา การเสนอข้อมูลและรายงาน การเสนอข้อมูลทางสถิติ 3) งานการรักษาความปลอดภัย ประกอบไปด้วย การรักษาความปลอดภัยตามระเบียบ รปก. 2517 การรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่ราชการตามระเบียบ สปช. 2531 การป้องกันอุบัติเหตุในโรงเรียน 4) งานประชาสัมพันธ์ (ฉีก พัฒน์วิชัยโชติ และคณะ. 2540 : 615-750) ขอบข่ายงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ได้ระบุขอบข่ายงานไว้ดังต่อไปนี้ คือ 1) การวางแผนงานธุรการ ได้แก่ การรวบรวมข้อมูล ระเบียบ และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานธุรการ เช่น คู่มือธุรการ และการทำแผนงานธุรการ 2) การบริหารงานธุรการ ได้แก่ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การจัดบุคลากร การจัดสถานที่ทำงาน 3) การบริหารงานสารบรรณ ได้แก่ การลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร หนังสือราชการ การโต้ตอบหนังสือราชการ การเก็บรักษาและทำลายหนังสือราชการ การบริการเกี่ยวกับงานสารบรรณ 4) การบริหารการเงินและการบัญชี ได้แก่ การทำหลักฐานการเงินและการบัญชี การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การควบคุมและตรวจสอบ การประเมินผลการใช้จ่ายเงินตามแผนการใช้จ่าย 5) การบริหารงานพัสดุการจัดซื้อ-จัดจ้าง การจัดทำบัญชีวัสดุ และทะเบียนครุภัณฑ์ การบำรุง



รักษาพัสดุ และการปรับซ่อม การตรวจสอบพัสดุประจำปี และการจำหน่ายพัสดุ การจัดทำทะเบียนที่ราชพัสดุ (แบบทบ.9) 6) การบริหารงานบุคคล งานทะเบียน และสถิติข้าราชการครู และลูกจ้าง ได้แก่ การจัดทำทะเบียนประวัติข้าราชการครู และลูกจ้าง การจัดทำหลักฐานการปฏิบัติราชการ การบริหารงานบุคคล 7) การประเมินผลงานครูการ ได้แก่ จัดบุคลากรกำกับติดตาม รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี (กรมสามัญศึกษา. 2544 : 1-2)

สรุปได้ว่า ขอบข่ายงานธุรการในโรงเรียนประถมศึกษามีความแตกต่างจากโรงเรียนมัธยมศึกษา คือ 1) งานทะเบียนและรายงาน 2) งานการรักษาความปลอดภัย 3) งานประชาสัมพันธ์ ส่วนขอบข่ายงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษามีความแตกต่างจากขอบข่ายงานธุรการในโรงเรียนประถมศึกษา คือ 1) การวางแผนงานธุรการ 2) การบริหารงานธุรการ 3) การบริหารงานการเงิน และการบัญชี 4) การบริหารงานพัสดุ 5) การบริหารงานบุคคล งานทะเบียนและสถิติข้าราชการครู และลูกจ้าง 6) การประเมินผลงานครูการ โดยแต่ละหน่วยงานก็มีแนวทางการปฏิบัติเป็นของหน่วยงานตนเอง

ปัจจุบันเมื่อมีการปฏิรูปการศึกษาและกำหนด พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 โดยให้สถานศึกษาเป็นนิติบุคคล ที่สามารถปฏิบัติงานธุรการได้ด้วยตนเองประกอบกับมีการรวมหน่วยงานสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ และกรมสามัญศึกษาเข้ามาเป็นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและให้ใช้แนวทางการปฏิบัติงานธุรการตามคู่มือการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคล ซึ่งในคู่มือการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคล ได้ระบุแนวทางการปฏิบัติงานธุรการไว้ดังต่อไปนี้ คือ 1) ศึกษาวิเคราะห์สภาพงานธุรการของสถานศึกษาและระเบียบกฎหมายแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง 2) วางแผนระบบงานธุรการ ลดขั้นตอนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยอาจนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานให้เหมาะสม 3) จัดบุคลากรรับผิดชอบและพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานธุรการตามระบบที่กำหนดไว้ 4) จัดหา Hardware และ Software ให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานได้ตามระบบที่กำหนดไว้ 5) ดำเนินงานธุรการตามระบบที่กำหนดไว้ โดยยึดหลักความถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดและคุ้มค่า 6) ติดตามประเมินผล และปรับปรุงงานธุรการให้มีประสิทธิภาพ และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546ก : 65) แต่คู่มือการปฏิบัติเป็นหลักกว้างยังไม่ชัดเจนที่จะให้สถานศึกษาทุกแห่งได้ปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าว เพราะการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของสถานศึกษานั้น ๆ จึงจำเป็นที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องหาแนวทางการปฏิบัติงานธุรการมาใช้ในโรงเรียนของตนเอง และต้องอาศัยแนวทางของนักวิชาการและหน่วยงานต่าง ๆ มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานธุรการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 มีโรงเรียนทั้งหมดจำนวน 449 โรงเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และเขต 2 จึงมีแผนนโยบายให้สถานศึกษาแต่ละแห่งได้ดำเนินการปฏิบัติงานธุรการตามคู่มือ (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546ก : 65) และปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษา ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญที่จะต้องศึกษาการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 เพื่อได้แนวทางที่มีความเหมาะสม และความเป็นไปได้อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานธุรการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2
2. เพื่อพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2
3. เพื่อศึกษาความเหมาะสมของแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2
4. เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2

ความสำคัญของการวิจัย

งานธุรการเป็นงานหนึ่งอยู่ในกลุ่มงานบริหารทั่วไป ซึ่งเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ การสนับสนุน การส่งเสริม และการอำนวยความสะดวกให้กลุ่มงานด้านอื่น ๆ ในสถานศึกษาดำเนินการเป็นไปด้วยความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ไร้ข้อขัดข้อง บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยสถานศึกษาจะต้องกำหนดภาระงานธุรการ ขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนมีความสะดวก รวดเร็ว ทัน ลดขั้นตอนการทำงาน และสามารถดำเนินงานให้สิ้นสุดหนึ่งกระบวนการได้ ณ จุดเดียว (One-stop service) แนวทางการปฏิบัติงานธุรการในสถานศึกษาจึงมีความสำคัญต่อการจัดการศึกษาซึ่งสถานศึกษาทุกแห่งจะต้องหาแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษา การรู้แนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษา ย่อมมีผลต่อสถานศึกษาในการนำแนวทางไปปฏิบัติ หรือบริหารจัดการสถานศึกษาปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป



ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ตามขั้นตอนของการวิจัย ดังนี้

1.1 ขั้นศึกษาความต้องการของแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ประชากร ได้แก่ ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษา ประกอบด้วย ผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา/หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 8 คน ผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 449 คน หัวหน้างานธุรการ จำนวน 449 คน รวมทั้งสิ้น 906 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษา ประกอบด้วย ผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา/หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 2 คน ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 15 คน หัวหน้างานธุรการ จำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 21 คน

1.2 ขั้นพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ประชากร ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ผู้วิจัยกำหนดคุณสมบัติ ดังนี้ ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาการบริหารการศึกษา หรือสาขาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน

1.3 ขั้นศึกษาความเหมาะสมของแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ประชากร ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ ที่ผู้วิจัยกำหนดคุณสมบัติ ดังนี้ คือ ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 หรือมีประสบการณ์ในการทำงานด้านการบริหารการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 คน

1.4 ขั้นศึกษาความเป็นไปได้ของแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และเขต 2 จำนวน 449 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 จำนวน 212 คน

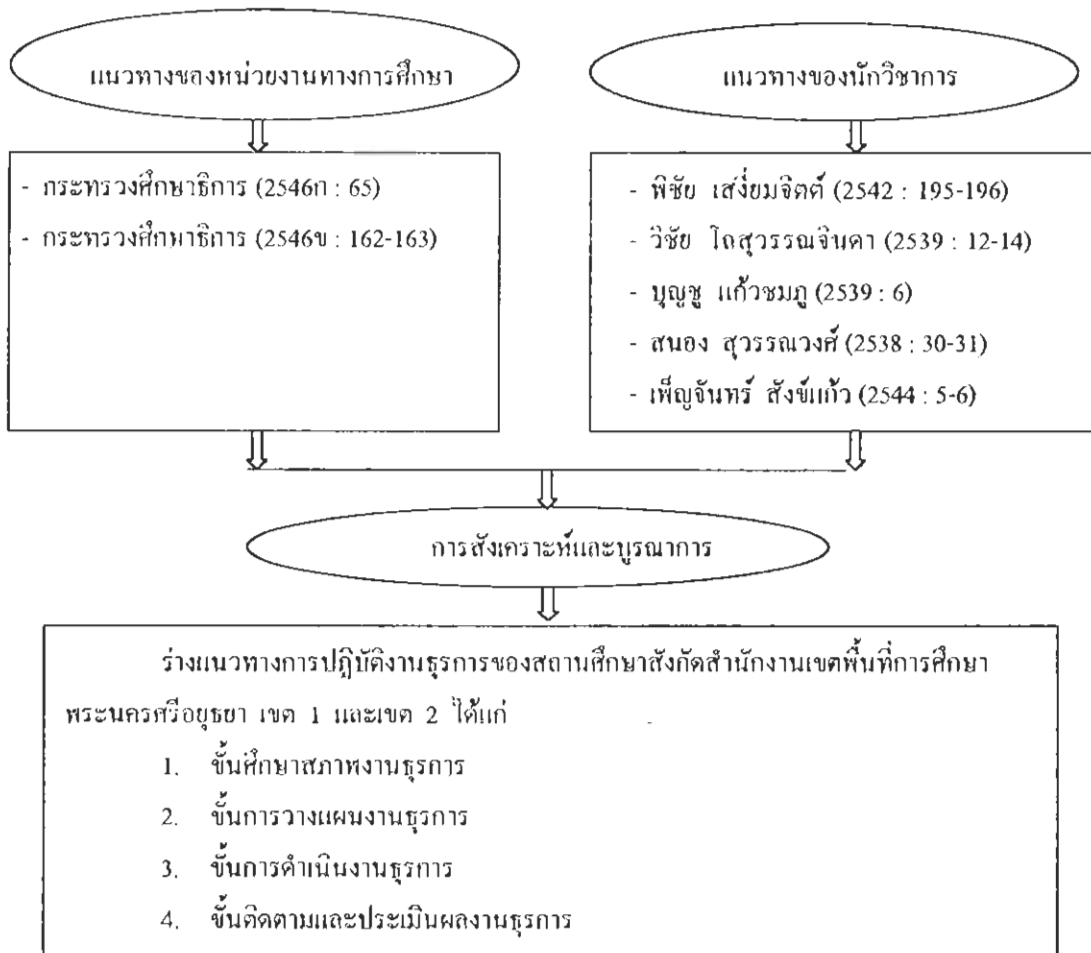
2. ตัวแปรศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ตัวแปรที่ศึกษา 4 ตัวแปร ดังต่อไปนี้

- 2.1 ความต้องการของแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษา
- 2.2 แนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษา
- 2.3 ความเหมาะสมของแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษา

3. กรอบความคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ผู้วิจัยใช้กรอบความคิดในการวิจัยครอบคลุม ขอบข่ายการปฏิบัติงานธุรการ คือ งานสารบรรณ การทำลายหนังสือราชการ การรับ-ส่งงาน ในหน้าที่ และการมอบหมายหน้าที่การทำงานโดยใช้การสังเคราะห์ ทฤษฎี หลักการ แนวคิด หลักปฏิบัติ และงานวิจัย กระทรวงศึกษานิเทศศาสตร์ (2546ก : 65) ; กระทรวงศึกษานิเทศศาสตร์ (2546ข : 162-163) ; พิชัย เสงี่ยมจิตต์ (2542 : 195-196) ; วิชัย โถสุวรรณจินดา (2539 : 12-14) ; บุญชู แก้วชมภู (2539 : 6) ; สอนอง สุวรรณวงศ์ (2538 : 30-31) และ เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว (2544 : 5-6) นำมาสังเคราะห์และบูรณาการ สามารถสรุปเป็นที่มาของกรอบความคิดในการวิจัย ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 ที่มาของกรอบความคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. แนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พระนครศรีอยุธยาเขต 1 และเขต 2 หมายถึง ขั้นตอน กระบวนการ และกิจกรรม ที่สถานศึกษา จะต้องทำเพื่อสร้างหลักประกันความเชื่อมั่นความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ว่าสถานศึกษาสามารถ จัดการให้บริการ การสนับสนุน การส่งเสริม และการอำนวยความสะดวกให้แก่นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ซึ่งแนวทางการปฏิบัติงานธุรการมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนมีความสะดวก รวดเร็ว สั้น ถัดขั้นตอนการทำงาน และสามารถดำเนินงานให้สิ้นสุดทั้งกระบวนการงานได้ ณ จุดเดียว (One - stop service) การปฏิบัติงานธุรการจะเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน ตรงกับความต้องการของ ผู้เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน

1.1 ศึกษาสภาพงานธุรการ หมายถึง การสำรวจสภาพปัจจุบัน ปัญหา ความต้องการ สถานะที่ทำงาน วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในสถานที่ ความพร้อมของบุคลากร จัดลำดับความสำคัญของปัญหาและความต้องการของงาน ศึกษาระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง งานธุรการ

1.2 การวางแผนงานธุรการ หมายถึง การจัดประชุมครู อาจารย์ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบสภาพปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับงานธุรการ จัดระบบโครงสร้าง แต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงาน จัดบุคลากรรับผิดชอบงาน กำหนดนโยบายการปฏิบัติงาน กำหนดแผนการปฏิบัติงาน กำหนดปฏิทินการปฏิบัติงาน กำหนดการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานธุรการ จัดหา Hardware และ Software ให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานได้ตาม ระบบที่กำหนดจัดงบประมาณในการทำงานตามแผนโครงการและกิจกรรม

1.3 การดำเนินงานธุรการ หมายถึง การพัฒนาระบบสารสนเทศงานธุรการ กำหนด มาตรฐานการปฏิบัติงาน จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้กับผู้ปฏิบัติงาน จัดทำ แผนผังการปฏิบัติงานหน้าที่การปฏิบัติงานและความรับผิดชอบ กำหนดขอบข่ายของงานแต่ละ อย่างไว้ให้ละเอียดเพื่อสะดวกต่อการตรวจสอบ กำหนดเส้นทางดินของงานไว้ให้ชัดเจนว่าควร จะเริ่ม ณ จุดใด ผ่าน หรือเกี่ยวกับใครหรือหน่วยงานใดบ้าง และจะสิ้นสุด ณ จุดใด ปฏิบัติตาม ระเบียบของงานธุรการ

1.4 การติดตามและประเมินผล หมายถึง การปฏิบัติงานธุรการ กำหนดกรอบ มาตรฐานและวิธีการวัดผลการปฏิบัติงาน รวบรวมข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงาน นำผลการ ประเมินการปฏิบัติงานธุรการมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ และทำการแปลความหมาย ของข้อแตกต่างที่เกิดขึ้น สรุปผลและรายงานผลการประเมินผลการปฏิบัติงานธุรการ ดำเนินการ แก้ไขและพัฒนาผลการปฏิบัติงานธุรการ

2. ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษา หมายถึง ผู้ที่มีความเกี่ยวข้องในเรื่องแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ซึ่งประกอบไปด้วย ผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา หัวหน้างานธุรการ
3. ผู้ทรงคุณวุฒิ หมายถึง ผู้มีวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาการบริหารการศึกษา หรือสาขาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา
4. ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง ผู้มีวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา หรือสาขาที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการ หรือมีประสบการณ์ในการทำงานด้านการบริหารศึกษา
5. ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 หมายถึง ผู้อำนวยการสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2
6. ผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หมายถึง ผู้มีวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2
7. ความต้องการของแนวทางการปฏิบัติงานธุรการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษาต้องการให้มีหรือไม่ต้องการให้มีของแนวทางการปฏิบัติงานธุรการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา โดยวัดความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษาจากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
8. ความเหมาะสมของแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 โดยวัดความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีลักษณะเป็นมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด
9. ความเป็นไปได้ของแนวทางการปฏิบัติงานธุรการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานธุรการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ไปใช้ปฏิบัติได้จริงภายใต้บริบทของสถานศึกษาจากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ที่มีลักษณะเป็นมาตรฐานการประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และเขต 2
2. หน่วยงาน / สถานศึกษา สามารถนำแนวทางการปฏิบัติงานธุรการไปประยุกต์ใช้และบริหารจัดการภายใต้บริบทของสถานศึกษา