



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การเสนอผลการวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 โดยกล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

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

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอน 1 ขั้นศึกษาความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษา จำนวน 21 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามฉบับที่ 1 เกี่ยวกับความต้องการรวบรวมข้อมูลโดยการจัดประชุมแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้จำนวน และร้อยละ

ขั้นตอน 2 ขั้นพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และเขต 2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามฉบับที่ 2 เกี่ยวกับความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้าง และหลักวิชา พิจารณาแสดงความคิดเห็นว่า “เห็นด้วย” “ไม่แน่ใจ” หรือ “ไม่เห็นด้วย” รวบรวมข้อมูลโดยการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)



ขั้นตอนที่ 3 ขั้นศึกษาความเหมาะสมของแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามฉบับที่ 3 เกี่ยวกับความเหมาะสม เป็นแบบสอบถามปลายเปิดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ รวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ โดยใช้เกณฑ์ค่ามัธยฐาน 3.50 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.00 จะถือว่ารายการนั้นเหมาะสม

ขั้นตอน 4 ขั้นศึกษาความเป็นไปได้ของแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และเขต 2 จำนวน 212 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามฉบับที่ 4 เกี่ยวกับความเป็นไปได้ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ รวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย ≥ 3.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานไม่เกิน 1.00 และค่าสถิติ t-test อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.5 จะถือว่ารายการนั้นมีความ เป็นไปได้

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษา มีความต้องการของแนวทางการปฏิบัติงานธุรการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ทั้ง 4 ขั้นตอน 32 รายการ
2. ผู้ทรงคุณวุฒิ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และเขต 2 ที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องตรงตามเนื้อหา โครงสร้างและหลักวิชาการ ทั้ง 4 ขั้นตอน 32 รายการ
3. ผู้เชี่ยวชาญ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 มีความเหมาะสม ทั้ง 4 ขั้นตอน 32 รายการ
4. ผู้บริหารสถานศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 มีความเป็นไป ได้ ทั้ง 4 ขั้นตอน 32 รายการ
5. แนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ที่พัฒนาขึ้น ตรงกับความต้องการ มีความเหมาะสม และมีความเป็นไป ได้ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน 32 รายการ ดังนี้ 1) ศึกษาสภาพงาน 8 รายการ



2) การวางแผนงาน 10 รายการ 3) การดำเนินงาน 8 รายการ 4) การติดตามและประเมินผลงาน 6 รายการ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สรุปแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และเขต 2 ได้เป็น 4 ขั้นตอน ซึ่งอภิปรายผลได้ดังนี้

ขั้นตอน 1 ศึกษาสภาพงานธุรการ ประกอบด้วย 8 รายการ ได้แก่ 1) สำรวจสภาพปัญหาของการปฏิบัติงานธุรการ 2) สำรวจสภาพปัญหาของการปฏิบัติงานธุรการ 3) สำรวจสภาพความต้องการของการปฏิบัติงานธุรการ 4) สำรวจสภาพสถานที่ทำงานของห้องธุรการ 5) สำรวจสภาพวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในสถานที่ทำงานธุรการ 6) สำรวจสภาพความพร้อมของบุคลากรที่จะปฏิบัติงานธุรการ 7) จัดลำดับความสำคัญของปัญหาและความต้องการของงานธุรการ 8) ศึกษาระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของนักวิชาการและหน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงศึกษาธิการ (2546ก : 65) ; พิชัย เสงี่ยมจิตต์ (2542 : 195-196) ; วิชัย โกลสุวรรณจินดา (2539 : 12-14) ; สนอง สุวรรณวงศ์ (2538 : 30-31) และ กระทรวงศึกษาธิการ (2546ข : 162-163) พบว่า การศึกษาสภาพงานก่อนการดำเนินงานเพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรที่จะปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ และวางแผนงาน ระเบียบปฏิบัติที่สอดคล้อง และอยู่ภายใต้กรอบข้อบังคับของหน่วยงาน มีการกำหนดแผนงานและเป้าหมายของงานธุรการที่แน่นอน เพื่อให้งานธุรการสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้ เป้าหมายของงานธุรการจะต้องวัดได้ไม่คลุมเครือ โดยเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่แน่นอน และมีการติดตามผลเป็นระยะ ๆ

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การปฏิบัติงานธุรการในสถานศึกษาเป็นเรื่องที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายต้องยึดถือระเบียบ ข้อบังคับ แบบแผนของทางราชการในการดำเนินงาน การมีความรู้ความเข้าใจและสามารถบริหารงานให้มีคุณภาพได้ เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานปกติจะทำให้ไม่รู้สึกรับภาระที่เพิ่มขึ้น โดยผู้ที่มีภาระรับผิดชอบมากที่สุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งควรดำเนินการร่วมกับบุคลากรหลักที่ได้รับมอบหมาย เพื่อร่วมมือ ประสาน กระตุ้น กำกับ และติดตาม

ขั้นที่ 2 ขั้นการวางแผนงานธุรการ มี 10 รายการ ได้แก่ 1) จัดประชุมครู อาจารย์ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบสภาพปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับงานธุรการ 2) จัดระบบโครงสร้างงานธุรการ 3) แต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงานธุรการ 4) จัดบุคลากรรับผิดชอบงานธุรการ 5) กำหนดนโยบายการปฏิบัติงานธุรการ 6) กำหนดแผนการปฏิบัติงานธุรการ 7) กำหนดปฏิทินการปฏิบัติงานธุรการ 8) กำหนดการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานธุรการ 9) จัดหา



Hardware และ Software ให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานธุรการได้ตามระบบที่กำหนด 10) จัดงบประมาณในการทำงานตามแผนโครงการและกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของนักการศึกษา นักวิชาการและหน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงศึกษาธิการ (2546ก : 65) ; พิชัย เสงี่ยมจิตต์ (2542 : 195-196) ; วิชัย โถสุวรรณจินดา (2539 : 12-14) ; สนอง สุวรรณวงศ์ (2538 : 30-31) ; เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว (2544 : 5-6) และ กระทรวงศึกษาธิการ (2546ข : 162-163) พบว่า การวางแผนออกแบบระบบงานธุรการเป็นการลดขั้นตอนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานให้เหมาะสม กำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบ โดยดูจากโครงสร้างของระบบงานจัดระบบ วิธีปฏิบัติ วิธีการ เป้าหมาย คุณภาพมาตรฐานของงาน และมาตรฐานการให้บริการ เพื่อทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การวางแผนงานธุรการเป็นการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ กำหนดโครงสร้างของงานเพื่อเตรียมการพัฒนาและบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินงานธุรการ ได้ตามระบบที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 3 ขั้นการดำเนินงานธุรการ มี 8 รายการ ได้แก่ 1) การพัฒนาระบบสารสนเทศงานธุรการ 2) กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานธุรการ 3) จัดทำคู่มือปฏิบัติงานธุรการ 4) ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้กับผู้ปฏิบัติงานธุรการ 5) จัดทำแผนผังการปฏิบัติงานหน้าที่การปฏิบัติงานและความรับผิดชอบ 6) กำหนดขอบข่ายของงานแต่ละอย่างไว้ให้ละเอียดเพื่อสะดวกต่อการตรวจสอบ 7) กำหนดเส้นทางเดินของงานไว้ให้ชัดเจนว่าจะเริ่ม ณ จุดใด ผ่าน หรือเกี่ยวกับใครหรือหน่วยงานใดบ้าง และจะสิ้นสุด ณ จุดใด 8) ปฏิบัติตามระเบียบของงานธุรการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของนักการศึกษา นักวิชาการ และหน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงศึกษาธิการ (2546ก : 65) ; วิชัย โถสุวรรณจินดา (2539 : 12-14) ; บุญชู แก้วขมภู (2539 : 6) ; สนอง สุวรรณวงศ์ (2538 : 30-31) ; เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว (2544 : 5-6) และ กระทรวงศึกษาธิการ (2546ข : 162-163) พบว่า การดำเนินงานตามแผนเป็นการดำเนินงานตามระบบที่กำหนดไว้ในแผนงาน โครงการ และปฏิทินปฏิบัติงาน โดยใช้ทรัพยากรที่ต้องการตามที่ได้จัดเตรียมไว้ โดยยึดหลักความถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัด และคุ้มค่า ควบคุมและตรวจสอบงานที่ปฏิบัติเป็นระยะ เพื่อคอยให้ความช่วยเหลือเมื่องานมีปัญหา เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การดำเนินงานธุรการทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนที่จัดเตรียมไว้ เพื่อมุ่งเน้นประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร ผู้บริหารจะต้องกำกับติดตามให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือหากมีปัญหาจะได้รับการแก้ไขได้ทันเวลา

ขั้นที่ 4 ขั้นติดตามและประเมินผลงานธุรการ มี 6 รายการ ได้แก่ 1) แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงานธุรการ 2) กำหนดกรอบมาตรฐานและวิธีการวัดผลการปฏิบัติ



งานธุรการ 3) รวบรวมข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานธุรการ 4) นำผลการประเมินการปฏิบัติงานธุรการมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้และทำการแปลความหมายของข้อแตกต่างที่เกิดขึ้น 5) สรุปผลและรายงานผลการประเมินผลการปฏิบัติงานธุรการ 6) ดำเนินการแก้ไข และพัฒนาผลการปฏิบัติงานธุรการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของนักวิชาการและหน่วยงาน ได้แก่ พิชัย เสงี่ยมจิตต์ (2542 : 195-196) ; วิชัย โถสุวรรณจินดา (2539 : 12-14) ; บุญชู แก้วชมภู (2539 : 6) ; สนอง สุวรรณวงศ์ (2538 : 30-31) ; เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว (2544 : 5-6) และ กระทรวงศึกษาธิการ (2546ข : 162-163) พบว่า การติดตามผลประเมินผลการปฏิบัติงาน งานธุรการมีขอบข่ายกว้าง และเกี่ยวข้องกับงานและบุคลากรทุกฝ่าย การประเมินผลนอกจากจะดูที่ตัวงาน ความรวดเร็วถูกต้อง เป็นปัจจุบัน เป็นระบบ เรียบร้อยประหยัดทรัพยากร หรือความมีประสิทธิภาพ แล้วยังต้องประเมินจากความพึงพอใจ หรือความเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลมาวางแผนปรับปรุงพัฒนาต่อไป

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การนำผลจากการดำเนินงานมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ จะทำให้ทราบ จุดเด่น จุดด้อย จุดอ่อน จุดแข็ง ผลต่างที่เกิดขึ้นจะสะท้อนถึงสิ่งที่จะต้องได้รับการพัฒนา เพื่อนำสิ่งที่บกพร่องเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียด ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลการวิจัยในครั้งนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และเขต 2 สามารถนำแนวทางทั้ง 4 ขั้นตอน 32 รายการ ไปเผยแพร่ให้สถานศึกษาในสังกัด เพื่อนำไปเป็นแนวทางการปฏิบัติงานธุรการต่อไป

1.2 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ควรจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานธุรการ และเอกสารต่าง ๆ ให้สถานศึกษาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน

1.3 ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และเขต 2 สามารถนำแนวทางการปฏิบัติงานธุรการไปให้ครูและบุคลากรในสถานศึกษาได้รับรู้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เมื่อสถานศึกษาได้นำแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ทั้ง 4 ขั้นตอน 32 รายการแล้ว ควรจะได้มีการศึกษาวิจัยดังนี้



2.1 ควรศึกษาสภาพและปัญหาของสถานศึกษาในการนำแนวทางการปฏิบัติงาน
ธุรการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 เพื่อ
ให้สามารถนำแนวทางการปฏิบัติงานธุรการมาแก้ไขปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการเปรียบเทียบแนวทางการปฏิบัติงานธุรการของสถานศึกษา สังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 โดยจำแนกตามขนาด และ
ประเภทสถานศึกษา

2.3 ควรศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการนำแนวทางการปฏิบัติงานธุรการ
ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ไปปฏิบัติ
ในสถานศึกษา