

การปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่
Business Affairs Performance of International Schools
in Chiang Mai Province

Received: 12/06/2020

Revised: 18/07/2020

Accepted: 30/12/2020

พิทักษ์ โพธิ์ทอง (Pitak Potong)*

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ผู้อำนวยการ ผู้จัดการ ครูใหญ่ฝ่ายต่างประเทศ ผู้ช่วยครูใหญ่ ครูต่างประเทศ 80 คน ครูไทย 16 คน เจ้าหน้าที่งานธุรการ 24 คน รวม 120 คนในปีการศึกษา 2556-2557 โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาโดยรวมทั้ง 4 งาน คือ 1) งานสารบรรณ และทะเบียน 2) งานการเงิน และบัญชี 3) งานบุคคล และ 4) งานพัสดุ และซ่อมบำรุง พบว่าที่มีการปฏิบัติคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มาติดต่องาน ร้อยละ 83.75 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มาติดต่องาน ร้อยละ 78.75 รับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ร้อยละ 76.25 แต่ส่วนน้อยได้ให้ข้อมูลว่าที่ไม่ได้ปฏิบัติ คือมีการจัดทำแผนปฏิบัติงาน ร้อยละ 21.25 ใช้แผนไปปฏิบัติตามปฏิทิน ร้อยละ 25.00 และสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ 32.50 โดยมีบางส่วนไม่ทราบว่าได้ปฏิบัติ หรือไม่ได้ปฏิบัติ คือ มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ 63.75 มีแผนปฏิบัติงาน ร้อยละ 52.50 นำแผนไปปฏิบัติตามปฏิทินงาน ร้อยละ 51.25 และมีแผนติดตามประเมินผลประจำปี ร้อยละ 56.25

คำสำคัญ : การปฏิบัติงานธุรการ, โรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่

*นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยฟาอีสเทอร์น

Abstract

The objectives of this study were to study: 1) the business affairs performance of international schools in Chiang Mai Province, and 2) the problems encountered as well as recommendations for improvement. The population of reference in this study included school managers, school directors, international headteachers, deputy headteachers, and international teachers, with a total sample of 120 persons - 80 international and 16 Thai teaching staff, and 24 administrative staff during the 2013-2014 school year. Data were collected through questionnaires and analyzed administered to four groups responsible for: documentation and administration; finance and accounting; human resources; and materials and maintenance. Significant findings regarding the performance of school staff aiding persons requesting assistance showed: good human relations (83.50%); smiling and friendly atmosphere (78.75%); and attention to ideas and opinions expressed (76.25%). On the other hand, business affairs performance was limited by: actual preparation of operational plans (21.25%); implementation of operational plans (25.00%); and survey of needs of persons requesting assistance (32.50%). At the same time, respondents also expressed no knowledge of whether or not plans were made or exercised regarding: survey of needs (63.75%); existence of plans (52.50%); implementation of (51.25%); and annual monitoring & evaluation (56.25%).

Keyword : Business Affairs Performance, International Schools in Chiang Mai Province

บทนำ

โรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นโรงเรียนในระบบ ประเภทนานาชาติ สังกัดสำนักงาน คณะ กรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน โดยที่พระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554 มาตรา 39 และ มาตรา 40 ได้กำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้บริหารโรงเรียน เอกชนในการบริหารโรงเรียน รวมทั้งดูแลรับผิดชอบการจัดการงานธุรการโรงเรียน (สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2554 หน้า 23-24) โรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นโรงเรียนเอกชนที่มี ขนาดเล็กจึงทำให้การปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ มีความคล่องตัว รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ให้ความสำคัญต่อการจัดการงานธุรการ โดย จัดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะ สม กับงานที่ปฏิบัติ อีกทั้งมีระบบการบริหารจัดการที่ดี จากการ สัมภาษณ์ จินตนา เศรษฐ์โสภณกุล (2556 ก) กล่าวว่า การจัดหาอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย พอเพียงต่อความ ต้องการ และยังมีการจัดการฝึกอบรมการปฏิบัติ งานเพื่อให้การปฏิบัติ งานธุรการของโรงเรียนนานาชาติมี ประสิทธิภาพ และยังเป็น การเพิ่มศักยภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธุรการในโรงเรียนนานาชาติในจังหวัด

เชียงใหม่ พร้อมทั้งให้ความสำคัญในการประเมินผล การปฏิบัติ งานธุรการ อย่างเป็นระบบต่อเนื่อง โดยการปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน เพื่อให้การปฏิบัติงานธุรการเป็นระบบ อีกทั้งถูกต้องตามระเบียบวิธีปฏิบัติของหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

รายงานการประชุมบุคลากรไทย Chiang Mai International School (2556, ก) Chiang Mai International School มีครูชาวต่างประเทศเป็นจำนวนมาก ดังนั้นผู้บริหารโรงเรียนจึงต้องมีแผนในการปฏิบัติงานธุรการที่ดี มีระบบ และรวดเร็ว เพื่อตอบสนองด้านการเรียน การสอนของครู ได้อย่างเหมาะสม จากการสัมภาษณ์ สมคิด บัวระวงศ์ (2556 ก) กล่าวว่าผู้บริหารโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ได้จัดให้มีการอบรมพัฒนาวิชาชีพครู (Professional Development) และเปิดโอกาสให้บุคลากรด้านสนับสนุนการเรียนการสอนได้รับการฝึกอบรม การพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่องตามสาขาที่ปฏิบัติงาน และเน้นการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงการจัดการประชุมบุคลากรที่ปฏิบัติงานธุรการในโรงเรียนนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่อย่างต่อเนื่องเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงาน และประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านธุรการให้ดียิ่งขึ้น เหมือนดังที่ วิชัย โสสุวรรณจินดา (2551, P.6) ได้กล่าวว่า งานธุรการเป็นงานที่มีความสำคัญในการบริหารองค์การให้ประสบความสำเร็จ ผู้ที่รับ ผิดชอบ และเกี่ยวข้องกับงานธุรการ จำเป็นต้องเรียนรู้ รับผิดชอบภาระหน้าที่ จัดการให้การบริหาร งานมีประสิทธิภาพ และปรับปรุงงานให้สามารถตอบสนองผู้มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ จากการสัมภาษณ์ ลัดดา อาฮหมัด-มาอิติ (2556 ก) กล่าวว่าผู้บริหารโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ต้องการสร้างขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และมุ่งหวังให้การปฏิบัติงานธุรการสร้างความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ โดยเฉพาะ ครู นักเรียน และผู้ปกครอง โดยเน้นย้ำผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงขอบข่ายหน้าที่ อย่างชัดเจน จึงส่งผลให้งานธุรการของโรงเรียนนานาชาติ มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ ตามพระราชบัญญัติ โรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2550 มาตรา 30 ให้โรงเรียนในระบบมีคณะกรรมการ บริหาร ประกอบด้วย ผู้รับใบอนุญาต ผู้จัดการ ผู้อำนวยการ ผู้แทนผู้ปกครอง ผู้แทนครู และผู้ทรงคุณวุฒิอย่างน้อยหนึ่งคนแต่ไม่เกินสามคน เป็นกรรมการ และมาตรา 31 ข้อ 3 ให้คณะกรรมการบริหารของโรงเรียน ในระบบมีอำนาจหน้าที่ ให้คำแนะนำในการบริหาร และการจัดการโรงเรียนในระบบ ด้านบุคลากร แผนงานงบประมาณ วิชาการ กิจกรรม นักเรียน อาคารสถานที่ และความสัมพันธ์กับชุมชน (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2554 หน้า 19-20) ซึ่งในปัจจุบันมีโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ โรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2554 ที่กล่าวมา มีโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ เปิดทำการสอนตั้งแต่ ระดับอนุบาล ระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษา มีทั้งหมด 8 โรงเรียน คือ 1. American Pacific International School (Main Campus & Primary Campus) 2. Chiang Mai International School 3. Christian German International School 4. Grace International School 5. Hana Christian International Kindergaten 6. Lanna International School 7. Nakorn Payap International School 8. Prem Tinsulanonda International School. (International Schools

Association of Thailand, 2013) โรงเรียนนานาชาติ ในจังหวัดเชียงใหม่ มีโรงเรียนนานาชาติ ที่มีการเรียนการสอน โดยใช้หลักสูตรอเมริกัน (American Curriculum) หลักสูตรอังกฤษ (British Curriculum) และใช้หลักสูตร IB (International Baccalaureate Curriculum) ในการเรียนการสอนของแต่ละโรงเรียน ทั้งนี้ทุกโรงเรียนให้ความสำคัญในการปฏิบัติ งานธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 4 งาน คือ 1) งานสารบรรณ และทะเบียน 2) งานการเงิน และบัญชี 3) งานบุคคล และ 4) งานพัสดุและซ่อมบำรุง เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน เพื่ออำนวยความสะดวก และให้ บริการ ทั้งครู นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มารับบริการ และที่มาติดต่อกับงานของโรงเรียน โดยที่ Chiang Mai International School (2556 ก) เป็นโรงเรียนนานาชาติ ที่มีครูชาวต่างประเทศเป็นจำนวนมาก จึงต้องทำงานให้ทัน เวลา และทันต่อเหตุการณ์ เพื่อตอบสนองความต้องการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยที่ผู้บริหารโรงเรียนนานาชาติได้จัดให้มีการประชุมบุคลากรที่ปฏิบัติงานธุรการ เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงาน และประเมิน ผลการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ดังที่ นพพงษ์ บุญจิตราดุล (2548 P.2) ได้กล่าวถึงงานธุรการไว้ว่า การปฏิบัติงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่ ธุรการ การเงิน และการให้บริการเป็นงานที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ที่ผู้บริหารต้องเอาใจใส่ ถึงแม้ว่าการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียน โดยการติดตามผลการปฏิบัติงาน และประเมินผลการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การปฏิบัติงานธุรการได้ดำเนินไปได้ด้วยดี และได้รับความสำเร็จในระดับหนึ่ง แต่โรงเรียนยังต้องพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการ และปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อให้การจัดการโรงเรียนประสบความสำเร็จ

จากแนวคิดดังกล่าวการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ จึงส่งผลโดยตรงต่อการบริหารโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ และต่อเรียนการเรียนการสอน ทั้งนี้ เพื่อให้มีการบริหารงานของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด ผู้บริหารโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ จึงให้ความสำคัญของการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติ ในจังหวัด เชียงใหม่ โดยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงตามสายงานที่ปฏิบัติ และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน โดยมีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ถูกต้องตามระเบียบวิธีปฏิบัติของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจะส่งผลให้งานธุรการโรงเรียนนานาชาติ เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และสร้างความเชื่อมั่นให้กับทุก ๆ ฝ่ายที่มารับบริการ และปฏิบัติงานในโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่

วิธีการวิจัย

ในการศึกษาการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

ประชากร

การศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่ม ประชากร คือ ผู้อำนวยการ ผู้จัดการ ครูใหญ่ฝ่ายต่างประเทศ ผู้ช่วยครูใหญ่ ครูต่างประเทศ 80 คน ครูไทย 16 คน เจ้าหน้าที่งานธุรการ 24 คน รวม 120 คน จากโรงเรียนนานาชาติ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 8 โรงเรียน ในปีการศึกษา 2556-2557

เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง จำนวน 1 ฉบับ โดยแปลเป็น ภาษาอังกฤษอีก 1 ฉบับ แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ โดยสอบถามใน 4 งาน คือ 1) งานสารบรรณ และทะเบียน 2) งานการเงิน และบัญชี 3) งานบุคคล และ 4) งานพัสดุ และซ่อมบำรุง เป็น แบบ ตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ปัญหา และข้อเสนอแนะ เป็นแบบปลายเปิด

การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี ตำรา วารสาร รายงานการประชุม เพื่อเป็นแนวทางในการ สร้างแบบสอบถามที่จะใช้ในการศึกษาค้นคว้า
2. สร้างแบบสอบถามตามประเด็นที่ต้องการคำตอบ
3. นำร่างแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสม ความถูกต้อง ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
4. นำแบบสอบถามมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือ เนื้อหา (IOC: Index of Item Objective Congruence) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ไว้ที่ 0.65 ขึ้นไป (อ้างอิงใน เกียรติสุตา ศรีสุข, 2552 หน้า 150-151) โดยมีผลการวิเคราะห์ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.88-1.00 และไม่มี คำถามใดต่ำกว่าเกณฑ์ สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยได้
5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำ
6. เตรียมแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้ศึกษาขอหนังสือ ถึงผู้อำนวยการโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อขอความร่วมมือที่ผู้ศึกษาจะเข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยการนำแบบสอบถามมอบให้กับผู้บริหาร ครู ต่างประเทศ ครูไทย เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานธุรการ ส่งไปจำนวน 120 ฉบับ เก็บคืนได้จำนวน 118 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 98.33

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ ร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย
2. ปัญหาและข้อเสนอแนะ วิเคราะห์โดยใช้ความถี่ประกอบการบรรยายสรุปตามประเด็น

ผลการวิจัย

ในการศึกษาการปฏิบัติงานของฝ่ายธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษา การปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ปรากฏผลดังนี้

วิธีการศึกษา

ในการศึกษาการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ปรากฏในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ขั้นตอนวิธีดำเนินการศึกษา

ขั้นตอนการวิจัย	ผู้ให้ข้อมูล	เครื่องมือที่ใช้	ผลที่ได้รับ
1. การศึกษาการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่	-ผู้บริหารโรงเรียนนานาชาติ จำนวน 24คน -ครูผู้สอนโรงเรียนนานาชาติ จำนวน 80 คน -เจ้าหน้าที่โรงเรียนนานาชาติ จำนวน 16 คน	-แบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ	-ทราบผลข้อมูลการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ใน 4 งาน ดังนี้ 1.งานสารบรรณและทะเบียน 2.งานการเงินและบัญชี 3.งานบุคคล 4.งานพัสดุและซ่อมบำรุง
2. การศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่	-ผู้บริหารโรงเรียนนานาชาติ จำนวน 24คน -ครูผู้สอนโรงเรียนนานาชาติ จำนวน 80คน -เจ้าหน้าที่โรงเรียนนานาชาติ จำนวน 16คน	-แบบสอบถามแบบปลายเปิด	-ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ใน 4 ด้าน

ขั้นตอนการวิจัย	ผู้ให้ข้อมูล	เครื่องมือที่ใช้	ผลที่ได้รับ
			1.งานสารบรรณ และ ทะเบียน 2.งานการเงินและบัญชี 3.งานบุคคล 4.งานพัสดุและซ่อม บำรุง

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานพร้อมทั้งศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียน คณะครูชาวต่างประเทศและครูชาวไทย และเจ้าหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอนจำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ถามเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ใน 4 งาน 1) งานสารบรรณ และทะเบียน 2) งานการเงิน และบัญชี 3) งานบุคคล และ 4) งานพัสดุและซ่อมบำรุง รวมทั้งปัญหา และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานธุรการ ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามฉบับภาษาไทย และแปลเป็นฉบับภาษาอังกฤษ ขึ้นเอง และเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมด 118 ชุด ร้อยละ 98.33 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ความถี่ และร้อยละ

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ การปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ในงานสารบรรณ และทะเบียน ผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมแล้วส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวว่า เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มาติดต่องาน อำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในโรงเรียนที่มาติดต่องาน ร่างหนังสือหรือเอกสารได้อย่างถูกต้อง พิมพ์หนังสือได้อย่างถูกต้อง แต่มีบางส่วนที่ไม่ได้ปฏิบัติคือสำรวจความต้องการ การของผู้รับ บริการ ศึกษาสภาพปัจจุบันของงานสารบรรณ และทะเบียน นำแผนไปปฏิบัติงานตามปฏิทินงาน และมีแผนการติดตามประเมินผลประจำปี และเกินครึ่งไม่ทราบว่าได้ปฏิบัติ หรือไม่ได้ปฏิบัติคือ การศึกษาสภาพปัจจุบันของงานสารบรรณ และทะเบียน สำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันส่วนน้อยได้เสนอปัญหาไว้ดังนี้ จัดพิมพ์หนังสือหรือเอกสารไม่ถูกต้อง ไม่มีระบบการปฏิบัติงานสารบรรณที่ดี และเหมาะสม ไม่ทราบว่าใครทำหน้าที่หรือรับผิดชอบงานสารบรรณ โดยมีบางส่วนได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ คือ ควรปรับปรุงระบบงาน ICT ให้ทันสมัย และเหมาะสมกับขนาดของโรงเรียน การเก็บรักษาทะเบียน และประวัติควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และควรแยกสถานที่จัดเก็บเป็นสัดส่วน ควรจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสารบรรณ และทะเบียน ควรจัดทำข้อมูลนักเรียนส่วนกลางที่สามารถให้ทุกฝ่ายเข้าถึงข้อมูลได้ ควรจัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจัดทำการวิเคราะห์งานเพื่อให้ทราบถึงขอบข่ายหน้าที่การปฏิบัติงาน

ส่วนการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ในงานการเงิน และบัญชี โดยภาพรวมแล้วส่วนใหญ่ที่ได้ปฏิบัติ คือเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มาติดต่องาน การจ่ายเงินเป็นไปตามระเบียบของโรงเรียน และให้ความสะดวกแก่บุคลากรในการติดต่อฝ่ายการเงิน และบัญชี แต่มีส่วนน้อยที่ไม่ได้

ปฏิบัติคือสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการเงิน และบัญชีให้แก่บุคลากรในโรงเรียน โดยมีจำนวนเกินกว่าครึ่งที่ไม่ทราบว่าได้ปฏิบัติหรือไม่ได้ปฏิบัติเกี่ยวกับงานการเงิน และบัญชีคือ มีแผนการติดตามประเมินผลประจำปี มีแผนการปฏิบัติงาน และมีแผนการติดตามประเมินผลประจำปี สำหรับส่วนน้อยได้เสนอแนะที่พบคือ ไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานบัญชี และการเงิน จึงทำให้การติดตามงานเกิดความล่าช้า จัดระบบ ICT ที่ทันสมัยและเหมาะสมกับงาน เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ไม่มีคู่มือการปฏิบัติงาน และเอกสารบรรยายลักษณะงานการเงิน และบัญชี โดยมีข้อเสนอแนะคือ ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน งานการเงินและบัญชี และรายละเอียดด้านการจัดสวัสดิการ ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ควรปรับปรุงระบบ ICT ให้มีประสิทธิภาพ และทันสมัย เพื่อการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ควรแสดงบัญชี รายรับ รายจ่าย ประจำปีให้ทราบเพื่อความโปร่งใส

ในขณะที่การปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ในส่วนงานบุคคล นั้นพบว่าส่วนใหญ่ที่ได้ปฏิบัติคือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน มีบางส่วนที่ไม่ได้ปฏิบัติคือ การศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ มีแผนการปฏิบัติงาน และนิเทศการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และมีบางส่วนที่ไม่ทราบว่าได้ปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ คือศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ ใช้แผนไปปฏิบัติตามปฏิทินงาน สำหรับปัญหาที่พบ คือ ไม่มีการวิเคราะห์งาน และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน งานบุคคลไม่มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลรับผิดชอบงานบุคคลโดยตรง โดยมีข้อเสนอแนะคือ ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และทำการวิเคราะห์งาน จัดให้มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลเพื่อปฏิบัติงานโดยตรง ผู้บริหารควรยึดความถูกต้อง และเที่ยงธรรม เพื่อสร้างขวัญ และกำลังใจ

การปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ในส่วนงานพัสดุ และซ่อมบำรุงนั้นพบว่าส่วนใหญ่ที่ได้ปฏิบัติ คือ มีอธยาศัยที่ดีกับผู้มาติดต่องาน เป็นมิตรต่อเพื่อนร่วมงาน โดยที่มีบางส่วนไม่ได้ปฏิบัติ คือสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ มีแผนการติดตามประเมิน ผลประจำปี และจัดอบรมให้ความรู้ และวิธีปฏิบัติงานที่ถูกต้องแก่เจ้าหน้าที่ และมีเกินกว่าครึ่งที่ไม่ทราบว่าได้ปฏิบัติหรือไม่ได้ปฏิบัติ คือมีแผนการติดตามประเมินผลประจำปี และขออนุมัติจำหน่ายพัสดุที่ชำรุด เสื่อมสภาพใช้การไม่ได้ หรือสูญหายทุกปี ส่วนน้อยได้เสนอปัญหาที่พบดังนี้ วัสดุอุปกรณ์ใช้งานมาก หมดอายุ ไม่ทันสมัย ไม่มีการอนุมัติจำหน่ายพัสดุที่หมดอายุ เสื่อม สภาพ และชำรุด นำวัสดุเก่ากลับมาใช้ การดูแลความสะอาดบริเวณ อาคารสถานที่ยังไม่ดีพอ และการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณโรงเรียนยังไม่ดีพอ โดยมีข้อเสนอแนะคือจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และทำการวิเคราะห์งาน ปฏิบัติงานตามการสั่งการตามสายการบังคับบัญชา ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี จัดให้มีเจ้าหน้าที่ในการดูแลรักษา และซ่อมบำรุง ให้พอเพียง และติดตามผลการปฏิบัติงาน

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ในงานสารบรรณ และทะเบียน พบว่าเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มาติดต่องาน โดยที่เจ้าหน้าที่ได้อำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในโรงเรียนที่มาติดต่องาน ส่วนการร่างหนังสือหรือเอกสารทำได้ถูกต้อง และพิมพ์หนังสือได้อย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจเรื่องงานสารบรรณ และทะเบียน มีความรู้

ความสามารถตรงตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ และได้ให้ความสะดวกกับผู้มาติดต่อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าโรงเรียนมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และให้การฝึกอบรมในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ดังที่ วิชัย โสสุวรรณจินดา (2551, หน้า 12) ได้กล่าวว่า งานสารบรรณเป็นงานจัดการเกี่ยวกับระบบเอกสาร ที่ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ระบบงานสารบรรณที่ดีจะช่วยให้การจัดองค์การเป็นไปด้วยความรวดเร็ว รวดเร็ว เช่นเดียวกัน สุรัสวดี ราชกุลชัย (2551, หน้า 178) ได้กล่าวว่าความสำคัญของงานสารบรรณ ว่าเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานด้านเอกสารเพื่ออำนวยความสะดวกกับทุกส่วนงานในองค์กร โดยการทำให้ถูกต้องเหมาะสม ดังที่ นิรามัย คำวิจิตร (2541, หน้า) พบว่าเจ้าหน้าที่สารบรรณ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานสารบรรณที่เหมาะสม ได้ให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่องานเป็นอย่างดี ตลอดจนได้ใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้ผู้รับบริการพึง

ในการศึกษารั้วนี้ส่วนที่ไม่ได้ปฏิบัติคือ สำนววจความต้องการของผู้รับบริการ ศึกษาสภาพปัจจุบันของงานสารบรรณ และทะเบียน นำแผนไปปฏิบัติงานตามปฏิทินงาน และมีแผนการติดตามประเมินผลประจำปี รายการที่ไม่ได้ปฏิบัติดังกล่าวจะส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์การทั้งนี้งานสารบรรณมีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกแผนก ทุกฝ่าย ทั้งในองค์กรเล็กหรือองค์กรใหญ่ มีส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานซึ่งสามารถผลักดันให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย และความสำเร็จ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่มีภาระงานมาก และจำนวนเจ้าหน้าที่

ไม่เพียงพอ ดังที่ สุภรณ์ ประดับแก้ว (2545, หน้า 31) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานสารบรรณที่ดี ต้องศึกษาระเบียงงานสารบรรณให้มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี และต้องฝึกในด้านการปฏิบัติให้เกิดความชำนาญ ในการพิมพ์ การบันทึก การร่าง อีกทั้งต้องพยายามปรับปรุงการปฏิบัติ งานสารบรรณ ให้มีความเจริญก้าวหน้า ต้องเป็นนักบันทึกและจดจำที่ดี ต้องละเอียดรอบครอบ และต้องจัดเก็บหนังสือหรือเอกสารให้เป็นระบบที่ดี ขณะที่ โสภณ ประกอบของ (2549, หน้า 62) พบว่า มีส่วนที่ไม่ได้ปฏิบัติคือ สำนววจความต้องการของผู้รับบริการ กำหนดแผนการปฏิบัติงาน และนำแผนไปปฏิบัติงานตามปฏิทินงาน ซึ่งคล้ายกับโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ และยังพบว่ามีปัญหาจากการปฏิบัติคือ หนังสือเข้ากระชั้นชิด ล่าช้าเกินกำหนด การดำเนินงานมีหลายขั้นตอน การบริการแบบเป็นมิตร และวิธีปฏิบัติงานด้านเอกสารยังเข้าใจไม่ตรงกัน

สำหรับการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนที่ไม่ทราบว่าได้ปฏิบัติหรือไม่ได้ปฏิบัติ คือศึกษาสภาพปัจจุบันของงานสารบรรณ และทะเบียน สำนววจความต้องการของผู้รับบริการ และมีแผนในการปฏิบัติงานธุรการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่มีภาระงานมาก และไม่เข้าร่วมการฝึกอบรม ดังที่ จันทราณี สงวนนาม (2545, หน้า 70) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากกว่าการปฏิบัติงานตามคำสั่ง ความสำคัญในการปฏิบัติงานธุรการอยู่ที่การให้บริการที่ดี และรวดเร็วซึ่งส่งผลให้งานบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่ สุรัสวดี ราชกุลชัย (2551, หน้า 177-178) ได้กล่าวว่าการบริหารสำนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องเข้าใจหลักการบริหาร ตลอดจนการเลือกใช้

เทคโนโลยี ที่เหมาะสมกับงานแต่ละประเภท งานสารบรรณเป็นการสร้าง และรักษาระบบเอกสาร ซึ่งเปรียบเสมือนบันทึกความทรงจำของหน่วยงาน และเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การบริการของหน่วยงานดำเนินไปอย่างมีระบบ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือที่ใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างกันและกัน

ในการศึกษาการปฏิบัติงานการเงิน และบัญชี พบว่า เจ้าหน้าที่ ยึดแน่นแฟ้นใส่ต่อผู้มาติดต่องาน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ได้จ่ายเงินเป็นไปตามระเบียบของโรงเรียน และเจ้าหน้าที่ยังให้ความสะดวกแก่บุคลากรในการติดต่อฝ่ายการเงิน และบัญชี รวมถึงมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้มาติดต่องาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญ และเอาใจใส่กับงานที่ปฏิบัติ ซึ่งตรงกับ ศักดา คล้ายจินดา (2544, หน้า 61) พบว่า ในงานด้านการเงิน รวมถึงการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ได้ปฏิบัติถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ มีการอบรมเพื่อให้ความรู้ในเรื่องระเบียบการเบิกเงินเดือน เงินค่าจ้างแก่คณะครู และมีการตรวจสอบความถูกต้องในการเบิกจ่าย ขณะที่ นิรามัย คำวินิจ (2541, หน้า 55) พบว่า เจ้าหน้าที่งานการเงินที่ได้ปฏิบัติงานมีวุฒิการศึกษาตรงตามสายงาน สามารถปฏิบัติงานตามระเบียบของทางราชการ ได้อย่างถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

ส่วนที่ไม่ได้ปฏิบัติคือ การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ประชาสัมพันธ์ข่าว สารเกี่ยวกับการเงินและบัญชีให้แก่บุคลากรในโรงเรียน แจกแจงแนวปฏิบัติเกี่ยวกับระเบียบการเงินโรงเรียน ที่มีการเปลี่ยนแปลงให้บุคลากรทราบทุกครั้ง และมีแผนการติดตามประเมินผลประจำปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ไม่ติดตามข่าวสารจากโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง ดังที่ นิรามัย คำวินิจ (2541, หน้า 62) ได้กล่าวสรุปงานการเงินไว้ว่า งานการเงินและบัญชี ควรจัดทำสารสนเทศ เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูล รวมทั้งการจัดทำบอร์ดเกี่ยวกับงานการเงิน อย่างสม่ำเสมอ จัดทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี เพื่อให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรได้ศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงาน ในส่วนที่ไม่ทราบว่าได้ปฏิบัติ หรือไม่ได้ปฏิบัติ พบว่ามีแผนการติดตามประเมินผลประจำปี เจ้าหน้าที่มีแผนการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานตามแผนในปฏิทิน และสำรวจความต้องการของผู้มารับบริการ ดังที่ พงณา ว่องวานิจ (2542, หน้า 64) พบว่าในการจัดการงานธุรการที่ถูกต้องเหมาะสม ควรรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร รายงานผลการปฏิบัติ งานด้านธุรการ และจัดทำระเบียบข้อบังคับให้ทันสมัยสามารถปฏิบัติได้ตามสภาพความเป็นจริง ให้มีการแลกเปลี่ยน และแสดงความคิดเห็นในการทำงาน เพื่อสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้เมื่อจำเป็น ในการติดต่อประสานงานภายในองค์กร ควรจัดระบบการสื่อสารที่ทันสมัย ปรับปรุงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับให้เป็นไปตามสภาพความเป็นจริง ซึ่งปฏิบัติได้ ควรจัดทำแผนการปฏิบัติงานธุรการ โดยการวางแผน ควรจัดแบ่งสายงานความรับผิดชอบให้ชัดเจน

สำหรับปัญหาส่วนน้อยที่พบได้เสนอดังนี้ การเงินและบัญชี ของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ บุคลากรไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี จึงทำให้การติดต่องานเกิดความล่าช้า และไม่สะดวก อีกทั้งโรงเรียนควรจัดหาอุปกรณ์ ICT ที่ทันสมัยเข้ามาใช้ให้เหมาะสมกับระบบงานและปริมาณงาน การจัดแบ่งขอบเขต ภาระหน้าที่งานไม่เหมาะสม ไม่มีคู่มือการปฏิบัติงาน และรายละเอียดในการจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรทราบ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ได้ศึกษา และให้ความสำคัญโดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน

ดังที่ มณฑิรา ดีบุญมี ณ ชุมแพ (2542, หน้า 64) พบว่า ควรมีการจัดทำข้อมูลการปฏิบัติงานธุรการให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ โดยการนำเอาคอมพิวเตอร์มาจัดเก็บข้อมูล และควบคุมการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ อีกทั้งจัดให้มี เอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องรวดเร็ว ส่วนโสภณ ประกอบของ (2549, หน้า 63) พบว่า ควรให้ความสำคัญเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระเบียบ วิธีการ เบิก - จ่ายเงิน หรือขั้นตอนการปฏิบัติ บุคลากรจะได้ทราบอย่างทั่วถึง ควรมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน และรายละเอียดด้านสวัสดิการ ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ในเรื่องกฎระเบียบ และมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ควรจัดทำข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และมอบหมายหน้าที่การปฏิบัติงานที่ชัดเจน ซึ่งสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้เมื่อจำเป็น

ส่วนงานบุคคลจากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่มีอัตราที่ยึดติดต่อผู้มาติดต่องาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน มีการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ ในการปฏิบัติงาน ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเบิกเงินสวัสดิการ และมีการจัดประชุม อบรม สัมมนาแก่บุคลากร ซึ่งผลของการศึกษาจะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่มีจิตบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มาติดต่องานบุคคล เจ้าหน้าที่มีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้มีการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ดังที่ โสภณ ประกอบของ(2549, หน้า 64) พบว่า เจ้าหน้าที่ได้ใช้เครื่องอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน และมีอัตราที่ยึดติดต่อผู้มาติดต่องาน โดยให้ความเสมอภาคต่อผู้มารับบริการ อำนวยความสะดวกด้านเอกสารประกอบการเบิกสวัสดิการจากทางราชการและพิมพ์ข้อมูลในแบบฟอร์มการขอเบิกสวัสดิการ

ส่วนที่ไม่ได้ปฏิบัติคือ ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ มีแผนปฏิบัติงาน หรือใช้แผนปฏิบัติงานตามปฏิทิน และวางแผนในการสรรหาบุคลากร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่มีภาระงานมาก และขาดการติดตามข่าวสารจากฝ่ายบริหาร ดังที่โสภณ ประกอบของ (2549, หน้า 66) พบว่า การศึกษาความต้องการของผู้มารับบริการ มีเอกสารคู่มือ เกี่ยวกับการเบิกสวัสดิการเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติต่างๆ ให้บุคลากรได้ศึกษาค้นคว้า และประชุมจัดทำแผนปฏิบัติงาน ส่วนที่ไม่ทราบว่าได้ปฏิบัติหรือไม่ได้ปฏิบัติ คือ ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ ใช้แผนไปปฏิบัติงานตามปฏิทิน และแผนการปฏิบัติงาน และ มณฑิรา ดีบุญมี ณ ชุมแพ (2542, หน้า 75) พบว่าในการปฏิบัติงานธุรการด้านการวางแผนงาน ต้องการมีการปฏิบัติงานตามแผน กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบด้านการประเมินผลงานธุรการ มีคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี

สำหรับปัญหาส่วนน้อยที่พบได้เสนอดังนี้ ไม่มีคู่มือการปฏิบัติงาน โรงเรียนไม่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานบุคคลโดยตรง ไม่ได้จัดทำระเบียบและคู่มือด้านสวัสดิการเป็นภาษาอังกฤษ การปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ไม่ทำตามคำสั่ง เจ้าหน้าที่ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ การจ่ายค่าจ้างไม่เท่าเทียมกันไม่มีมาตรฐานการจ่ายค่าจ้าง การจัดสวัสดิการไม่ดีพอ และไม่เท่าเทียมกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจติดตามข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์จากโรงเรียน เหมือนดังที่ โสภณ ประกอบของ (2549, หน้า 67) พบว่า ไม่มีการแจ้งเปลี่ยนแปลงข่าวสารสวัสดิการ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ควรได้รับการแก้ไข โดยเฉพาะเรื่องการเปลี่ยนแปลงสวัสดิการซึ่งมีสำคัญ และส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน และ คมสันต์ รามศรี (2549, หน้า 58) พบว่า ในส่วนที่ควร

ปฏิบัติเพิ่มเติม คือการจัดบุคลากรเข้ามาเพิ่มเติมให้พอเพียงกับปริมาณงานที่มีมาก จัดแผนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน และแผนพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเผยแพร่งานในระบบสารสนเทศ ควรจัดทำให้ถูกต้องเหมาะสม และทันสมัย โดยมีข้อเสนอแนะคือ ควรทำการวิเคราะห์งาน และจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ควรจัดทำผังองค์การ ควรให้คำปรึกษา และปรับปรุงการเบิกจ่ายเงิน และสวัสดิการต่างๆ

งานพัสดุและซ่อมบำรุงจากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่มีอัตราวัยที่ตรงกับผู้มาติดต่องาน เป็นมิตรต่อเพื่อนร่วมงาน ดูแลความเรียบร้อย ปลอดภัยในโรงเรียน และบำรุงรักษาซ่อมแซมอาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพที่ดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญ และเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน ดังที่ คมสันต์ รางศรี (2549, หน้า 62) พบว่าสำหรับงานธุรการควรปฏิบัติอย่างเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้มาติดต่องาน บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการอย่างสม่ำเสมอ ในขณะที่ วิชัย โสสุวรรณจินดา (2551, หน้า 158) ได้เสนอว่าลักษณะการบริการที่ดี ต้องทำงานด้วยความเต็มใจ เพราะการบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้าผู้ปฏิบัติมีจิตใจบริการก็จะปฏิบัติงานทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อช่วยเหลือแก่ผู้อื่น และควรปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้ทุกคนที่มารับการบริการได้รับความบริการอย่างเป็นธรรม ซึ่งจะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพอใจจากการได้รับการปฏิบัติที่ดี และเกิดความรู้สึกพอใจ

ส่วนที่ไม่ได้ปฏิบัติคือ การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ มีแผนติดตามประเมิน ผลประจำปี จัดอบรมให้ความรู้ และวิธีปฏิบัติงานที่ถูกต้องแก่เจ้าหน้าที่ และจัดเก็บพัสดุไว้อย่างเป็นระบบ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่มีภาระงานมาก และขาดการปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน ดังที่สุรัสวดี ราชกุลชัย (2551, หน้า 168) ได้เสนอว่า ในปัจจุบันระบบการจัด เก็บพัสดุ และกำหนดตำแหน่งที่เก็บพัสดุในคลังต่างๆโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีการพัฒนาใช้ในแต่ละแห่งอย่างเหมาะสม มีการกำหนดหมายเลข แแถว ชั้น อาคาร โดยละเอียด ซึ่งการเก็บรักษา ควรเก็บรักษาภายในอาคาร หรือเก็บรักษาภายนอกอาคาร กลางแจ้ง และควรมีสำรวจความต้องการของผู้รับบริการโดยการใช้จากข้อมูลอัตราการใช้ในอดีต เช่นสถิติความต้องการ สถิติการสั่งของ ยอดคงเหลือค้างรับ-ค้างจ่ายของพัสดุ ทั้งนี้เพื่อควบคุม และประหยัดค่าใช้จ่าย การปฏิบัติงานต้องมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือที่จำเป็นเพื่อใช้ในการบริหารการปรับปรุงการปฏิบัติงาน

สำหรับในส่วนที่ทราบว่าได้ปฏิบัติ หรือไม่ได้ปฏิบัติคือ มีแผนการติดตามประเมินผลประจำปี ดำเนินการตามแผนในปฏิทินงาน การขออนุมัติจำหน่ายพัสดุที่ชำรุดเสื่อมสภาพใช้การไม่ได้หรือสูญหายทุกปี การทำทะเบียน เป็นปัจจุบัน และมีการปฏิบัติตามแผน ทั้งนี้การมีแผนติดตามประเมินผลประจำปี นั้นผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถตอบให้ความเห็นได้เพราะไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่ โรงเรียนควรมีแผนการปฏิบัติงาน และควรมีการจัดทำแผนติดตามประเมินผลประจำปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่มีภาระงานมาก และไม่ปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน ในขณะที่ สุรัสวดี ราชกุลชัย (2551, หน้า 299-300) ได้กล่าวไว้ว่าเป้าหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานมีหลายประการ แต่ที่สำคัญคือไว้เพื่อกระตุ้นมาตรฐานการทำงาน และจงใจให้เกิดการพัฒนาตัวเอง เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการวัดผลทางตรงอาจพิจารณาจากความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่พัฒนาปรับปรุงขึ้น หรือวัดจากทางอ้อมคือจากการ

ปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของงานที่ลดลง และโศกณ ประกอบของ (2549, หน้า 68) พบว่า จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน มีแผนการปฏิบัติงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อนำผลมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป และงานพัสดุควรมีแผนปฏิบัติงาน โดยการจัดประชุมทำแผนปฏิบัติงาน จัดหาพัสดุให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพ

โดยมีส่วนน้อยได้เสนอปัญหาที่พบดังนี้ วัสดุอุปกรณ์ใช้งานมาก หหมดอายุ ไม่ทันสมัย ไม่มีการจัดจำหน่ายพัสดุที่หมดอายุ เสื่อมสภาพ และชำรุด การดูแลความสะอาดบริเวณ อาคารสถานที่ยังไม่ดีพอ ไม่มีการวิเคราะห์งาน และจัดทำคู่มือปฏิบัติงานทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ภาระงานมาก จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ดังที่ คมสันต์ รามศรี (2549, หน้า 58) พบว่า ในส่วนงานอาคารสถานที่ นั้นได้มีการจัดสถานที่สำหรับผู้มาติดต่องานธุรการ จัดสาธารณูปโภคไว้บริการอย่างพอเพียง และมีมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยไว้อย่างเป็นระบบ ควรจัดงานซ่อมบำรุงให้ทันต่อการบริการ และมีการดูแลความสะอาดบริเวณให้ทั่วถึงทุกสถานที่ และ พจนา ว่องวานิช (2542, หน้า 66) พบว่าได้ให้ความสำคัญในการดูแลรักษา ซ่อมแซมบำรุงอุปกรณ์ และอาคารสถานที่อย่างสม่ำเสมอ ควรทำการวิเคราะห์งานและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ควรมีระบบจัดการที่ดี ปฏิบัติงานตามการสั่งการตามสายการบังคับบัญชา ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี จัดให้มีเจ้าหน้าที่ในการดูแลรักษาและซ่อมบำรุงดูแล ให้พอเพียง ให้มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน ควบคุม ดูแลให้มีประสิทธิภาพ และ สุรัสวดี ราชกุลชัย (2551, หน้า 173) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานควรมีแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยการจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานพัสดุและซ่อมบำรุง ควรประกอบด้วยความรู้พื้นฐาน แนวความคิดและหลักการบริหารพัสดุ มีการจัดระบบงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารพัสดุ ระบบงานนี้ประกอบด้วย การจัดโครงสร้างองค์การ ระบุหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจน จัดอัตรากำลังที่เหมาะสม และจัดระบบทำรายงาน ทุกส่วนต้องชัดเจนบรรลุผลได้จริง และแก้ ปัญหาได้ทันทั่วทั้ง รวมถึงการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานซึ่งเป็นเอกสาร การทำงานที่ชัดเจน ที่แสดงถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุปจากการศึกษาครั้งนี้ ในการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 4 งาน คือ งานสารบรรณ และทะเบียน งานการเงิน และบัญชี งานบุคคล และงานพัสดุ และซ่อมบำรุง แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานธุรการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน และให้การบริการที่รวดเร็วอย่างเสมอภาคต่อผู้มารับบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่คำนึงความสำคัญในการให้บริการที่ดีกับผู้ที่มาติดต่องาน ดังที่ วิชัย สุวรรณจินดา (2551, หน้า 150) ได้กล่าวถึงหลัก การในการบริการไว้ว่า การให้บริการต้องสอดคล้องตรงความต้องการของผู้รับบริการ โดยต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ การบริการต้องทำให้ผู้รับบริการพอใจ เพราะคุณภาพของงานบริการก็คือความพอใจของผู้รับบริการ และการบริการต้องปฏิบัติโดยถูกต้อง สมบูรณ์ ครบถ้วน ให้บริการที่รวดเร็วตรงตามกำหนดเวลา วิธีการปฏิบัติงานธุรการดังกล่าว สามารถทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้บริหารโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ควรจัดทำแผนการปฏิบัติงาน และกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานธุรการ เพื่อ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของโรงเรียนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงาน และมีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

2. ผู้บริหารโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Operation Manual) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ธุรการ ได้ทราบถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และทราบถึงวิธีการปฏิบัติงาน โดยมีการระบุความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับฝ่ายต่าง ๆ ตลอดจนทราบถึงระเบียบ ข้อบังคับในการใช้ วัสดุ อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ ด้วย

3. ผู้บริหารโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ควรนำผลการศึกษาในครั้งนี้ ไปศึกษาต่อ และกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานธุรการเป็นทีมงาน เพราะการปฏิบัติงานที่ล่าช้า ผิดพลาด อาจจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของฝ่ายอื่น ๆ จึงควรจัดให้มีการปฏิบัติงานเป็นทีม โดยให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานธุรการได้มีส่วนร่วมในการคิด ร่วมวางแผน รวมถึงการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน

Reference

- Arhamud Mahatie, L.(2013).American Pacific International School (Primary). Interview on August 24, 2013.
- Boonjitradul, N.(2008).Administration Note. Orange Group,Tactics Design.(in Thai)
- Chiang Mai International School. (2011). Faculty Handbook 2012-2013. Photo Copies.(in Thai)
- Chiang Mai International School. (2013). Minutes of the Meeting. Photo Copies. ChiangMai.
- Donprasit, T.(1997). Condition and Problems of Business Affairs Performance in Secondary Schools under the Department of Education, Service Area Office 10. Master of Education Thesis Graduate School Chulalongkorn University.(in Thai)
- Deboonme Na Chompare, M. (1999).The Study of Business Affairs Performance in Large Secondary Schools Size Under the Department of Education. Khon Kaen Province. Independent Study Master of Education Graduate school Khon Kaen University.(in Thai)
- International Schools Association of Thailand.(2013). List of School.[Online]. Retrieved August 20, 2013. from: <http://www.isat.or.th/th>.
- Inthararak, S.(2002).Guidelines for Business Affairs Performance Development of Nawaminthra Chupayap School.Independent Study Master of Education Graduate school Chiang Mai University. (in Thai)
- Srisuk, K. (2009). Methodology of Research. Chiang Mai : Klong Chang Printing.(in Thai)
- Khamvinij, N.(1998). Operating conditions and guidelines for Business Affairs Performance Development Watthanothai Payap, Chiang Mai Province. Independent Study Master of Education Graduate School Chiang Mai University.(in Thai)
- Klangjinda, S.(2001). A Model of Financial Practicing at Chiang Mai Technical College. Independent study Master of Education Graduate school Chiang Mai University. (in Thai)
- Office of The Private Education Commission.(2007).Private School Act.Bangkok: Sor Kor Sor Kor Printing House. (in Thai)
- Pradabkaew, S.(2002).Completed Documentary Work.Bangkok:Khurusapha Printing House.(in Thai)
- Prakobkhong, S.(2006).Business Affairs Operation of the Priace Royal's Collage. Independent study Master of Education Graduate school Chiang Mai University.(in Thai)
- Rachchakulchai, S.(2008).Office Management.Chula Printing House. (in Thai)

-
- Rangsri, K. (2005). Business Affairs Performance of Assumption Lampang School. Independent Study Master of Education Graduate school Chiang Mai University.(in Thai)
- Saguaunam, C.(2013). Theory and Practice in School Administration. Bangkok: Bookpoint Company Ltd. (in Thai)
- Sedsopakul, J.(2013). Grace International School.Interview on August 17, 2013. (in Thai)
- Somkid Bourawong.(2013).Christliche Deutsche Schule Chiang Mai.Interview on July 8.2013.
- Sukprasert, J.(1998). Factors Affective Business Affairs Performance in Secondary Schools Under the Department of Education Phra Nakhon Si Ayutthaya Province.Master of Education Thesis Kasetsart University (in Thai)
- The Foundation of The Church of Christ in Thailand.(2004). Regulations for Department and institutions Administrations.Bangkok: Photo Copies.(in Thai)
- Toesuwanjinda, W.(2008). Matter of Business Affairs Performance.Bangkok: Sor Sor Tor Printing House. (in Thai)
- Vongvanich, P.(1999). Business Affairs Performance of the Department of Surgery. Faculty of Medicine. Chiang Mai University,Independent Study Master of Education Graduate school Chiang Mai University.(in Thai)