

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุป

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานพร้อมทั้งศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ ได้แก่ ผู้บริหาร โรงเรียน คณะครูชาวต่างประเทศและครูชาวไทย และเจ้าหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอนจำนวน 82 คน เครื่องมือที่ใช้เป็น แบบสอบถามที่ถามเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานของ โรงเรียนนานาชาติเชียงใหม่ ในงาน สารบรรณและทะเบียน งานการเงินและบัญชี งานบุคคล และงานพัสดุ และซ่อมบำรุง รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานธุรการ ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามฉบับภาษาไทย และแปลเป็นฉบับภาษาอังกฤษ ขึ้นเอง และเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมด 80 ชุด ร้อยละ 97.56 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ความถี่ และร้อยละ

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ การปฏิบัติงานธุรการของ โรงเรียนนานาชาติเชียงใหม่ ในงาน สารบรรณและทะเบียน ผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมแล้วส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวว่า เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มาติดต่องาน รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ อำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในโรงเรียนที่มาติดต่องาน ร่างหนังสือหรือเอกสาร ได้อย่างถูกต้อง พิมพ์หนังสือ ได้อย่างถูกต้อง และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน แต่มีบางส่วนให้ข้อมูลว่าที่ไม่ได้ปฏิบัติคือ สำนวญความต้องการของผู้รับบริการ ศึกษาสภาพปัจจุบันของงานสารบรรณและทะเบียน นำแผนไปปฏิบัติงานตามปฏิทินงาน และมีการปฏิบัติงาน และมีแผนการติดตามประเมินผลประจำปี และเกินครึ่งไม่ทราบว่าได้ปฏิบัติ หรือไม่ได้ปฏิบัติคือ การศึกษาสภาพปัจจุบันของงานสารบรรณและทะเบียน สำนวญความต้องการของผู้รับบริการ และมีแผนปฏิบัติงาน ในขณะที่เดียวกัน ส่วนน้อยได้เสนอปัญหาไว้ดังนี้ จัดพิมพ์หนังสือหรือเอกสาร ไม่ถูกต้อง ทำให้ต้องแก้ไข เสียเวลา และขาดความน่าเชื่อถือ ไม่มีระบบการปฏิบัติงานสารบรรณที่ดีและเหมาะสม ไม่ทราบว่าใครทำหน้าที่หรือรับผิดชอบงานสารบรรณและทะเบียน และสถานที่จัดเก็บเอกสารทะเบียนนักเรียนควรอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสมและเป็นสัดส่วน เพื่อสะดวก รวดเร็วต่อการค้นหา โดยได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้ ควรปรับปรุงระบบงาน ICT ให้ทันสมัยและเหมาะสมกับขนาดของโรงเรียน การเก็บรักษา

ทะเบียนและประวัติควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และควรแยกสถานที่จัดเก็บเป็นสัดส่วน ควรจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสารบรรณและทะเบียน พร้อมทั้งจัดทำเอกสารพรรณาลักษณะงาน ควรจัดทำข้อมูลนักเรียนส่วนกลางที่สามารถให้ทุกฝ่ายเข้าถึงข้อมูลได้ ควรจัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจัดทำการวิเคราะห์งานเพื่อให้ทราบถึงขอบข่ายหน้าที่การปฏิบัติงาน

ส่วนการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติเชียงใหม่ ในงานการเงินและบัญชี โดยภาพรวมแล้ว ส่วนใหญ่ที่ได้ปฏิบัติ คือเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มาติดต่องาน การจ่ายเงินเป็นไปตามระเบียบของโรงเรียน และให้ความสะดวกแก่บุคลากรในการติดต่อฝ่ายการเงินและบัญชี แต่มีส่วนน้อยได้ให้ข้อมูลว่าที่ไม่ได้ปฏิบัติคือ สำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการเงินและบัญชีให้แก่บุคลากรในโรงเรียน และแจ้งแนวปฏิบัติเกี่ยวกับระเบียบการเงินของโรงเรียนที่มีการเปลี่ยนแปลงให้บุคลากรทราบทุกครั้ง โดยมีจำนวนเกินกว่าครึ่งที่ไม่ทราบว่าได้ปฏิบัติหรือไม่ได้ปฏิบัติเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชีคือ มีแผนการติดตามประเมินผลประจำปี มีแผนการปฏิบัติงาน และมีแผนการติดตามประเมินผลประจำปี มีแผนการปฏิบัติงาน และสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ สำหรับส่วนน้อยได้เสนอปัญหาที่พบดังนี้ ไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน จึงทำให้การติดต่องานเกิดความล่าช้า จัดระบบ ICT ที่ทันสมัยและเหมาะสมกับงาน เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน จัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้เหมาะสมกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีคู่มือการปฏิบัติงานและเอกสารบรรยายลักษณะงานการเงินและบัญชี โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน งานการเงินและบัญชี และรายละเอียดด้านการจัดสวัสดิการ ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน และทำงานตามกฎระเบียบ ควรปรับปรุงระบบ ICT ให้มีประสิทธิภาพและทันสมัย เพื่อการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ควรจัดทำใบรายการ การรับ-จ่ายเงินเดือนให้เป็นปัจจุบัน ควรแสดงบัญชี รายรับ-รายจ่าย ประจำปีให้ทราบเพื่อความโปร่งใส

ในขณะที่การปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติเชียงใหม่ในส่วนงานบุคคลนั้น พบว่า ส่วนใหญ่ที่ได้ปฏิบัติคือ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน มีทัศนคติดีต่อผู้มาติดต่องาน และใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน มีบางส่วนที่ได้ให้ข้อมูลว่าไม่ได้ปฏิบัติคือ การศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ มีแผนการปฏิบัติงาน และนิเทศการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง แต่มีบางส่วนที่ไม่ทราบว่าได้ปฏิบัติหรือไม่ได้ปฏิบัติ คือศึกษาความต้องการของผู้นับบริการ ใช้แผนไปปฏิบัติตามปฏิทินงาน และมีแผนการปฏิบัติงาน ในขณะที่ส่วนน้อยได้เสนอปัญหาที่พบ คือ ไม่มีการวิเคราะห์งาน และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน งานบุคคล ไม่มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลรับผิดชอบงานบุคคลโดยตรง จัดทำระเบียบปฏิบัติด้านสวัสดิการของครูเป็นภาษาอังกฤษ การปฏิบัติงานไม่ทำตามที่ได้รับมอบหมาย ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ และ

กำหนดอัตราการจ้างงาน ไม่ยุติธรรมในระหว่างครูคนไทยและเจ้าหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอนคนไทย โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และทำการวิเคราะห์งาน จัดให้มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลเพื่อปฏิบัติงานโดยตรง จัดทำผังการจัดการองค์การ ตามสายการบังคับบัญชาให้ชัดเจน ปรับฐานเงินเดือนระหว่างครูไทย และเจ้าหน้าที่คนไทยให้มีฐานเงินเดือนเท่ากัน ผู้บริหารควรยึดความถูกต้องและเที่ยงธรรม

การปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติเชียงใหม่ในสำนักงานพัสดุและซ่อมบำรุงนั้นพบว่าส่วนใหญ่ที่ได้ปฏิบัติ คือ มีอริยาศัยที่ดีกับผู้มาติดต่องาน เป็นมิตรต่อเพื่อนร่วมงาน และดูแลความเรียบร้อย ปลอดภัยในบริเวณโรงเรียน โดยที่มีบางส่วนได้ให้ข้อมูลว่าที่ไม่ได้ปฏิบัติ คือสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ มีแผนการติดตามประเมินผลประจำปี และจัดอบรมให้ความรู้และวิธีปฏิบัติงานที่ถูกต้องแก่เจ้าหน้าที่ และมีเกินกว่าครึ่งที่ไม่ทราบว่าได้ปฏิบัติหรือไม่ได้ปฏิบัติ คือมีแผนการติดตามประเมินผลประจำปี ดำเนินการตามแผนงานในปฏิทิน และขออนุมัติจำหน่ายพัสดุที่ชำรุดเสื่อมสภาพใช้การไม่ได้ หรือสูญหายทุกปี และมีส่วนน้อยที่ได้เสนอปัญหาไว้ดังนี้ วัสดุอุปกรณ์ใช้งานมาก หหมดอายุ ไม่ทันสมัย ไม่มีการอนุมัติจำหน่ายพัสดุที่หมดอายุเสื่อมสภาพและชำรุด นำวัสดุเก่ากลับมาใช้ ซึ่งควรต้องทิ้งหรือนำไปแปรสภาพ การดูแลความสะอาดบริเวณอาคารสถานที่ยังไม่ดีพอ และ การรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณโรงเรียนยังไม่ดีพอ โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และทำการวิเคราะห์งาน ควรมีระบบการจัดการที่ดี ปฏิบัติงานตามการสั่งการตามสายการบังคับบัญชา ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี จัดให้มีเจ้าหน้าที่ในการดูแลรักษาและซ่อมบำรุงให้พอเพียง และติดตามผลการปฏิบัติงานควบคุมดูแลให้มีประสิทธิภาพ

อภิปรายผล

จากการศึกษาการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติเชียงใหม่ ในงานสารบรรณและทะเบียน ส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลว่าเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มาติดต่องาน ทั้งยังรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยที่เจ้าหน้าที่ได้อำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในโรงเรียนที่มาติดต่องาน ส่วนการร่างหนังสือหรือเอกสารทำได้ถูกต้อง และพิมพ์หนังสือได้อย่างถูกต้อง และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้ความเข้าใจเรื่องงานสารบรรณและทะเบียน มีความรู้ความสามารถตรงตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ และได้ให้ความสะดวกกับผู้มาติดต่อ ดังที่ วิชัย โสสุวรรณจินดา (2537, หน้า 12) ได้กล่าวว่างานสารบรรณเป็นงานจัดการเกี่ยวกับระบบเอกสาร ที่ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ระบบงานสารบรรณที่ดีจะช่วยให้การจ้องการเป็นไปด้วย

ความรวดเร็ว ราบรื่น เช่นเดียวกัน สุรัสวดี ราชกุลชัย (2551, หน้า 178) ได้กล่าวถึงความสำคัญของงานสารบรรณว่าเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานด้านเอกสาร เพื่ออำนวยความสะดวกกับทุกส่วนงานในองค์กร โดยการทำที่ถูกต้องเหมาะสม ดังที่ นิรามย์ คำวินิจ (2541) ได้ศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่สารบรรณ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานสารบรรณที่เหมาะสม ได้ให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่องานเป็นอย่างดี ตลอดจนได้ใช้อุปกรณ์และ เทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ เช่นเดียวกัน สุพิน อินทรรัศมี (2541) ได้ศึกษาพบว่างานสารบรรณมีการจัดการงานเป็นอย่างดี และมีระบบระเบียบในการทำงาน โดยมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบทำงานเอกสาร ทั้งการรับ-ส่ง และจัดเก็บอย่างถูกต้อง และรวดเร็วต่อการค้นหา และ ผดุง เบลญจวรรณ (2540) ได้ศึกษาพบว่าในการปฏิบัติงานสารบรรณ ต้องจัดบุคคลที่เหมาะสม มีอัตราเสียดี และมีจิตบริการที่พร้อมที่จะให้บริการที่ดี จัดสิ่งอำนวยความสะดวก และทันสมัยในการปฏิบัติงาน จัดระบบการสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพ ควรอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่องาน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน

ในการศึกษาครั้งนี้บางส่วนได้ให้ข้อมูลว่าที่ไม่ได้ปฏิบัติคือ สำนวความต้องการของผู้รับบริการ ศึกษาสภาพปัจจุบันของงานสารบรรณและทะเบียน นำแผนไปปฏิบัติงานตามปฏิทินงาน และมีแผนการติดตามประเมินผลประจำปี รายการที่ไม่ได้ปฏิบัติดังกล่าว จะส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กรทั้งนี้งานสารบรรณมีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกแผนก ทุกฝ่าย ทั้งในองค์กรเล็กหรือองค์กรใหญ่ มีส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถผลักดันให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย และความสำเร็จ ดังที่ สุภรณ์ ประดับแก้ว (2545, หน้า 31) ได้ศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานสารบรรณที่ดี ต้องศึกษาระเบียบงานสารบรรณ ให้มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี และต้องฝึกในด้านการปฏิบัติให้เกิดความชำนาญในการพิมพ์ การบันทึก การร่าง อีกทั้งต้องพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานสารบรรณ ให้มีความเจริญก้าวหน้า ต้องเป็นนักบันทึกและจดจำที่ดี ต้องละเอียดรอบครอบ และต้องจัดเก็บหนังสือหรือเอกสารให้เป็นระบบที่ดี ในขณะเดียวกัน เตือนใจ ดลประสิทธิ์ (2540) ได้ศึกษาพบว่า ได้วิเคราะห์ปัญหาในการวางแผนและกำหนดขั้นตอนการจัดทำแผนงานการปฏิบัติงานธุรการ โดยให้แต่ละส่วนที่รับผิดชอบงานเขียนแผนงานและโครงการ โดยโรงเรียนได้รวบรวมไว้เป็นข้อมูล เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานธุรการ ส่วน โสภณ ประกอบทอง (2549) ได้ศึกษาพบว่า มีส่วนที่ไม่ได้ปฏิบัติคือ สำนวความต้องการของผู้รับบริการ กำหนดแผนการปฏิบัติงาน และนำแผนไปปฏิบัติงานตามปฏิทินงาน ซึ่งคล้ายกับโรงเรียนนานาชาติเชียงใหม่ และยังพบว่ามีปัญหาจากการปฏิบัติคือ หนังสือเข้ากระชั้นชิด ล่าช้าเกินกำหนด การดำเนินงานมีหลายขั้นตอน การบริการแบบเป็นมิตร และวิธีปฏิบัติงานด้านเอกสารยังเข้าใจไม่ตรงกัน และ คมสันต์ รางศรี (2549) ได้ศึกษาพบว่า งานสารบรรณมีปริมาณมากแต่

บุคลากรมีไม่เพียงพอ และควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อความมีประสิทธิภาพ และจัดเก็บหนังสือให้เป็นหมวดหมู่ ถูกต้องตามระบบ ระเบียบการปฏิบัติ

สำหรับส่วนที่ไม่ทราบว่าได้ปฏิบัติ หรือไม่ได้ปฏิบัติ บางส่วนได้ให้ข้อมูลไว้ว่าได้ ศึกษาสภาพปัจจุบันของงานสารบรรณและทะเบียน สำนวญความต้องการของผู้รับบริการ และมีแผนในการปฏิบัติงานธุรการ ดังที่ จันทธานี สงวนนาม (2545, หน้า 70) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากกว่าการปฏิบัติงานตามคำสั่ง ความสำคัญในการปฏิบัติงานธุรการอยู่ที่การให้บริการที่ดี และรวดเร็ว ซึ่งส่งผลให้งานบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่ สภาคริสตจักรในประเทศไทย (2004, หน้า 1) ได้เสนอการปฏิบัติงานธุรการของสถาบันหรือหน่วยงานของสภาคริสตจักร ควรใช้ระเบียบในการบริหารจัดการและปฏิบัติงานต่างๆ ของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างถูกต้อง และบุญชู แก้วชมภู (2539, หน้า 24) ได้กล่าวว่าการบริหารเปรียบเสมือนบันทึกความทรงจำของหน่วยงาน และเป็นเครื่องที่ช่วยให้การบริการของหน่วยงานดำเนินไปอย่างมีระบบ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือที่ใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างกันและกัน

ในการศึกษาการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี ส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลว่า เจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มาติดต่องาน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ได้จ่ายเงินเป็นไปตามระเบียบของโรงเรียน และเจ้าหน้าที่ยังให้ความสะดวกแก่บุคลากรในการติดต่อฝ่ายการเงิน และบัญชี รวมถึงมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้มาติดต่องาน ซึ่งตรงกับ ศักดา คล้ายจินดา (2544) ที่ได้ศึกษาพบว่า ในงานด้านการเงิน รวมถึงการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ได้ปฏิบัติถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ มีการอบรมเพื่อให้ความรู้ในเรื่องระเบียบการเบิกเงินเดือน เงินค่าจ้าง แก่คณะครู และมีการตรวจสอบความถูกต้องในการเบิกจ่าย ขณะที่ จรรยา สุขประเสริฐ (2541) ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ คือเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ และตระหนักในภาระงานที่ต้องปฏิบัติ เช่นเดียวกัน นิรามัย คำวินิจ (2541) ได้ศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่งานการเงินที่ได้ปฏิบัติงานมีวุฒิการศึกษาตรงตามสายงาน สามารถปฏิบัติงานตามระเบียบของทางราชการ ได้อย่างถูกต้องและเป็นปัจจุบัน และ สุพิน อินทรรัศม์ (2541) ได้ศึกษาพบว่า ได้ปฏิบัติงานการเงินตามระเบียบของราชการอย่างเคร่งครัด และได้ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารทางการเงิน

ขณะที่บางส่วนให้ข้อมูลว่าไม่ได้ปฏิบัติคือ สำนวญความต้องการของผู้รับบริการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการเงินและบัญชีให้แก่บุคลากรในโรงเรียน แจกแนวปฏิบัติเกี่ยวกับระเบียบการเงิน โรงเรียนที่มีการเปลี่ยนแปลงให้บุคลากรทราบทุกครั้ง และมีแผนการติดตามประเมินผลประจำปี จากการศึกษาของนิรามัย คำวินิจ (2541) ที่ได้สรุปงานการเงินไว้ว่า งานการเงินและบัญชี ควรจัดทำสารสนเทศเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูล รวมทั้งการจัดทำบอร์ดเกี่ยวกับ

งานการเงินอย่างสม่ำเสมอ จัดทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี เพื่อให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรได้ศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงาน ในส่วนที่ไม่ทราบว่าได้ปฏิบัติ หรือไม่ได้ปฏิบัติ พบว่ามีแผนการติดตามประเมินผลประจำปี เจ้าหน้าที่ที่มีแผนการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติงานตามแผนในปฏิทิน และสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่ง ผดุง เบญจวรรณ (2540) ได้ศึกษาพบว่า ในการวางแผนงานด้านงานธุรการของโรงเรียน ควรมีการศึกษาความต้องการที่แท้จริงของโรงเรียน โดยศึกษาและวิเคราะห์นโยบาย และดำเนินการกำหนดเป้าหมายรวมทั้งวัตถุประสงค์ในการบริหารงานธุรการที่ถูกต้อง และปรึกษาหารือร่วมกันเพื่อฟังความคิดเห็น และการประสานงานธุรการนั้น ต้องจัดระบบสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อทั้งจากภายใน และจากภายนอก ส่วน พงณา ว่องวานิจ (2542) ได้ศึกษาพบว่า ในการจัดการงานธุรการที่ถูกต้องเหมาะสม ควรรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร รายงานผลการปฏิบัติงานด้านธุรการและจัดทำระเบียบข้อบังคับให้ทันสมัยสามารถปฏิบัติได้ตามสภาพความเป็นจริง ให้มีการแลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็นในการทำงาน เพื่อสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้เมื่อจำเป็น ในการติดต่อประสานงานภายในองค์กร ควรจัดระบบการสื่อสารที่ทันสมัย ปรับปรุงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับให้เป็นไปตามสภาพความเป็นจริง ซึ่งปฏิบัติได้ ควรจัดทำแผนการปฏิบัติงานธุรการ โดยการวางแผนการจัดแบ่งสายงานความรับผิดชอบให้ชัดเจน ตามผังการปฏิบัติงานขององค์กร และมีบุคลากรที่พร้อมและพอเพียง ส่วนการปฏิบัติงานด้านธุรการ ควรติดตามผลการปฏิบัติงาน และประเมินผลการทำงานที่เป็นไปตามสภาพความเป็นจริง เพื่อเป็นขวัญ กำลังใจของบุคลากรที่ตั้งใจ และทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงาน

สำหรับปัญหาส่วนน้อยที่พบคือ บุคลากรไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี จึงทำให้การติดต่อกันเกิดความล่าช้า และไม่สะดวก อีกทั้งโรงเรียนควรจัดหาอุปกรณ์ ICT ที่ทันสมัยเข้ามาใช้ให้เหมาะสมกับระบบงานและปริมาณงาน การจัดแบ่งขอบเขต ภาระหน้าที่งานไม่เหมาะสม ไม่มีคู่มือการปฏิบัติงาน และรายละเอียดในการจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรทราบ ซึ่ง มณฑิรา ดีบุญมี ณ ชุมแพ (2542) ได้ศึกษาพบว่า ควรมีการจัดทำข้อมูลการปฏิบัติ งานธุรการให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ โดยการนำเอาคอมพิวเตอร์มาจัดเก็บข้อมูล และควบคุมการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ อีกทั้งจัดให้มีเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องรวดเร็ว ส่วน จันทแสน วงศ์ชนะ (2546) ได้ศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานขาดอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีการจัดทำแผนงานธุรการจากการรวบรวมข้อมูลจากแนวทางการปฏิบัติและจากระเบียบข้อบังคับปฏิบัติ จัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน และจากการศึกษาของ โสภนิช ประกอบของ (2549) พบว่า ควรให้ความสำคัญเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระเบียบ วิธีการ เบิก - จ่ายเงิน หรือขั้นตอนการปฏิบัติ บุคลากรจะได้ทราบอย่างทั่วถึง ควรมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน และรายละเอียดด้าน

สวัสดิการ ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ในเรื่องกฎระเบียบและมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ควรจัดทำข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และมอบหมายหน้าที่การปฏิบัติงานที่ชัดเจน ซึ่งสามารถปฏิบัติงาน แทนกันได้เมื่อจำเป็น และนิรามัย คำวินิจ (2541) ได้ศึกษาพบว่า ในการปฏิบัติงาน ทางโรงเรียน สรรหาเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสม จึงทำให้การปฏิบัติงาน รวดเร็ว ถูกต้อง เหมาะสมตามระเบียบ ทำการเผยแพร่เอกสารในระบบสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็ว นอกจากนี้ พงนา ว่องวานิช (2542) ได้ศึกษาพบว่าได้จัดให้มีการรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ของบุคลากร รายงานผลการปฏิบัติงาน และจัดทำระเบียบข้อบังคับที่สามารถปฏิบัติ ได้ตามสภาพ ความเป็นจริง และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้เมื่อจำเป็น ได้จัดทำแผนการปฏิบัติงาน โดยจัดแบ่ง สายงานความรับผิดชอบชัดเจน

ส่วนงานบุคคลจากการศึกษาส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลไว้ว่า เจ้าหน้าที่มีทัศนคติต่อผู้มา ติดต่องาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน มีการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เข้ามาใช้ ในการปฏิบัติงาน ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเบิกเงินสวัสดิการ และมีการจัดประชุม อบรม สัมมนาแก่บุคลากร เจ้าหน้าที่มีจิตบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มาติดต่องานบุคคล เจ้าหน้าที่ มีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้มีการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ซึ่งคล้ายกับ โสภณ ประกอบของ (2549) ที่ได้ศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ได้ใช้เครื่องอุปกรณ์ และ เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน และมีทัศนคติที่ดีต่อผู้มาติดต่องาน โดยให้ความเสมอภาค ต่อผู้มารับบริการ อำนาจความสะดวกด้านเอกสารประกอบการเบิกสวัสดิการจากทางราชการและ พิมพ์ข้อมูลในแบบฟอร์มการขอเบิกสวัสดิการ และไพบุลย์ คุณชมภู (2545) ได้ศึกษาพบว่า ในการจัด บุคลากรเข้าปฏิบัติงาน ได้กำหนดหน้าที่การปฏิบัติงาน ไว้อย่างชัดเจน ให้การสนับสนุนบุคลากร เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาตนเอง

ขณะที่บางส่วนได้ให้ข้อมูลว่าที่ไม่ได้ปฏิบัติคือ ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ มีแผน ปฏิบัติงาน หรือใช้แผนปฏิบัติงานตามปฏิทิน และวางแผนในการสรรหาบุคลากร และจัดบุคลากร เข้าปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถ ซึ่งคล้ายกับการศึกษาของ โสภณ ประกอบของ (2549) ที่พบว่า ได้ศึกษาความต้องการของผู้มารับบริการ มีเอกสารคู่มือ เกี่ยวกับการเบิกสวัสดิการเพื่อเป็น แนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ให้บุคลากรได้ศึกษาค้นคว้า และประชุมจัดทำแผนปฏิบัติงาน และที่บางส่วน ไม่ทราบว่าได้ปฏิบัติหรือไม่ได้ปฏิบัติ คือ ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ ใช้แผนไปปฏิบัติงาน ตามปฏิทิน และแผนการปฏิบัติงาน และ มณฑิรา ดิบุญมี ณ ชุมแพ (2542) ได้ศึกษาพบว่า ในการ ปฏิบัติงานธุรการด้านการวางแผนงาน ต้องการมีการปฏิบัติงานตามแผน กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบ ด้านการประเมินผลงานธุรการ มีคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงาน ประจำปี และมีการนำผลการประเมินมาใช้พัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

สำหรับปัญหาที่พบ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยได้เสนอไว้ดังนี้ ไม่มีคู่มือการปฏิบัติงาน โรงเรียนไม่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานบุคคลโดยตรง ไม่ได้จัดทำระเบียบและคู่มือด้านสวัสดิการเป็นภาษาอังกฤษ การปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ไม่ทำตามคำสั่ง เจ้าหน้าที่ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ การจ่ายค่าจ้างไม่เท่าเทียมกัน ไม่มีมาตรฐานการจ่ายค่าจ้าง การจัดสวัสดิการไม่ดีพอ และไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งโสภณ ประกอบของ (2549) ได้ศึกษาพบว่า ไม่มีการแจ้งเปลี่ยนแปลงข่าวสารสวัสดิการ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ควรได้รับการแก้ไข โดยเฉพาะเรื่องการเปลี่ยนแปลงสวัสดิการ ซึ่งมีสำคัญและส่งผลกระทบต่อการทำงานด้วยเช่นกัน ส่วน คมสันต์ รางศรี (2549) ได้ศึกษาพบว่า ในส่วนที่ควรปฏิบัติเพิ่มเติม คือการจัดบุคลากรเข้ามาเพิ่มเติมให้พอเพียงกับปริมาณงานที่มีมาก จัดแผนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน และแผนพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเผยแพร่ผลงานในระบบสารสนเทศ ควรจัดทำให้ถูกต้องเหมาะสม และทันสมัย โดยมีข้อเสนอแนะคือ ควรทำการวิเคราะห์งาน และจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ควรจัดทำผังองค์กร ตามสายการบังคับบัญชาติดไว้ในที่ที่เหมาะสม ควรจัดหาเจ้าหน้าที่บุคคลเข้ามาปฏิบัติงาน ควรให้คำปรึกษา และปรับปรุงการเบิกจ่ายเงิน และสวัสดิการต่าง ๆ สำหรับ ผดุง เบญจวรรณ (2540) ได้ศึกษาพบว่า ในการวางแผนงานธุรการของโรงเรียน ควรมีการศึกษาความต้องการที่แท้จริง โดยงานด้านบุคคลต้องการบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ตรงตามสายงานและมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เข้ามาปฏิบัติงาน และควรมีคณะกรรมการตรวจสอบและรับฟังความคิดเห็น ของบุคลากรเพื่อลดความขัดแย้ง และสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงาน และจากการศึกษาของ สารี สุพรรณ (2541) พบว่างานบุคคลนั้นควรจ้างบุคลากร เข้ามารับผิดชอบงานโดยตรง ควรจัดระบบงานบุคคลให้ถูกต้องเหมาะสมกับหน่วยงานตามสภาพความเป็นจริง โดยมีการกำหนดหน้าที่การปฏิบัติงาน มีการปฐมนิเทศแนะนำการปฏิบัติงาน ควรติดตามผลการปฏิบัติงานและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

ส่วนงานพัสดุและซ่อมบำรุง จากการศึกษาส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลว่า เจ้าหน้าที่มีอหิชาสัยที่ดีกับผู้มาติดต่องาน เป็นมิตรต่อเพื่อนร่วมงาน ดูแลความเรียบร้อย ปลอดภัยในโรงเรียน และบำรุงรักษาซ่อมแซมอาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพที่ดี ซึ่ง คมสันต์ รางศรี (2549) ได้ศึกษาพบว่า สำหรับงานธุรการควรปฏิบัติอย่างเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้มาติดต่องาน บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการอย่างสม่ำเสมอ และ สุเทพ อินดวงศ์ (2541) ได้ศึกษาพบว่า มีการนำเอาผลการประเมินงานมาในการปรับปรุงงานธุรการ มีการเก็บบำรุงรักษา และซ่อมแซมครุภัณฑ์ ให้อยู่ในสภาพที่ใช้การได้ดี โดยมีการจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นปัจจุบัน เช่นเดียวกัน วิชัย โสสุวรรณจินดา (2551, หน้า 158) ที่ได้เสนอว่าลักษณะการบริการที่ดี ต้องทำงานด้วยความเต็มใจ เพราะการบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้าผู้ปฏิบัติมีจิตใจบริการก็จะปฏิบัติงานทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อช่วยเหลือแก่ผู้อื่น และ

ควรปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้ทุกคนที่มารับการบริการได้รับความบริการอย่างเป็นธรรม ซึ่งจะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพอใจจากการได้รับการปฏิบัติที่ดี และเกิดความรู้สึกพอใจ

บางส่วนได้ให้ข้อมูลว่าที่ไม่ได้ปฏิบัติคือ สำนวความต้องการของผู้รับบริการ มีแผนติดตามประเมินผลประจำปี จัดอบรมให้ความรู้ และวิธีปฏิบัติงานที่ถูกต้องแก่เจ้าหน้าที่ และจัดเก็บพัสดุไว้อย่างเป็นระบบ ดังที่สุรัสวดี ราชกุลชัย (2551, หน้า 168, 300) ได้เสนอว่า ในปัจจุบันระบบการจัดเก็บพัสดุ และกำหนดตำแหน่งที่เก็บพัสดุในคลังต่างๆ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีการพัฒนาใช้ในแต่ละแห่งอย่างเหมาะสม มีการกำหนดหมายเลข แถว ชั้น อาคาร โดยละเอียด ซึ่งการเก็บรักษา ควรเก็บรักษาภายในอาคาร หรือเก็บรักษาภายนอกอาคาร กลางแจ้ง และควรมีสำนวนความต้องการของผู้รับบริการ โดยการได้จากข้อมูลอัตราการใช้ในอดีต เช่น สถิติความต้องการ สถิติการสั่งของ ยอดคงเหลือค้างรับ-ค้างจ่ายของพัสดุ ทั้งนี้เพื่อควบคุม และประหยัดค่าใช้จ่าย ทั้งนี้การปฏิบัติงานต้องมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือที่จำเป็นเพื่อใช้ในการบริหารการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ถือเป็นกรรวมส่วนต่าง ๆ ของกระบวนการบริหาร และเป็นการประเมินในรอบระยะเวลาอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีผลต่อบุคคลในองค์การ เป้าหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานมีหลายประการ แต่ที่สำคัญคือ ไว้เพื่อกระตุ้นมาตรฐานการทำงาน และจงใจให้เกิดการพัฒนาตัวเอง เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

สำหรับบางส่วนที่ให้ข้อมูลว่าไม่ทราบว่าได้ปฏิบัติ หรือไม่ได้ปฏิบัติคือ มีแผนการติดตามประเมินผลประจำปี ดำเนินการตามแผนในปฏิทินงาน ขออนุมัติจำหน่ายพัสดุที่ชำรุด เสื่อมสภาพ ใช้การไม่ได้ หรือสูญหายทุกปี ทำทะเบียนเป็นปัจจุบัน และมีปฏิบัติการตามแผน ทั้งนี้การมีแผนติดตามประเมินผลประจำปีนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถให้ข้อมูลได้ เพราะไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่ โรงเรียนควรมีแผนการปฏิบัติงาน และควรมีการจัดทำแผนติดตามประเมินผลประจำปี ในขณะที่ สุรัสวดี ราชกุลชัย (2551, หน้า 299 - 300) ได้กล่าวไว้ว่าเป้าหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานมีหลายประการ แต่ที่สำคัญคือ ไว้เพื่อกระตุ้นมาตรฐานการทำงาน และจงใจให้เกิดการพัฒนาตัวเอง เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการวัดผลทางตรงอาจพิจารณาจากความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่พัฒนาปรับปรุงขึ้น หรือวัดจากทางอ้อมคือ จากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของงานที่ลดลง และโสภณ ประกอบของ (2549) ได้ศึกษาพบว่า จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน มีแผนการปฏิบัติงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อนำผลมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป และงานพัสดุควรมีแผนปฏิบัติงาน โดยการจัดประชุมทำแผนปฏิบัติงาน จัดหาพัสดุให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพ และพอเพียงต่อความต้องการ

โดยมีส่วนน้อยได้เสนอปัญหาที่พบดังนี้ วัสดุอุปกรณ์ใช้งานมาก หמדอายุ ไม่ทันสมัย ไม่มีการจัดจำหน่ายพัสดุที่หמדอายุ เสื่อมสภาพและชำรุด การดูแลความสะอาดบริเวณ อาคาร สถานที่ยังไม่ดีพอ ไม่มีการวิเคราะห์งาน และจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ดังที่ คมสันต์ รางศรี (2549) ได้ศึกษาพบว่า ในส่วนงานอาคารสถานที่ นั้นได้มีการจัดสถานที่ สำหรับผู้มาติดต่องานธุรการ จัดสาธารณูปโภคไว้บริการอย่างพอเพียง และมีมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยไว้อย่างเป็นระบบ ควรจัดงานซ่อมบำรุงให้ทันต่อการบริการ และมีการดูแลความสะอาดบริเวณให้ทั่วถึงทุกสถานที่ และ พงณา ว่องวานิช (2542) ได้ศึกษาพบว่า ได้ให้ความสำคัญในการดูแลรักษา ซ่อมแซมบำรุง อุปกรณ์ และอาคารสถานที่อย่างสม่ำเสมอ ควรทำการวิเคราะห์งานและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ควรมีระบบจัดการที่ดี ปฏิบัติงานตามการสั่งการตามสายการบังคับบัญชา ควรมีการประเมินผลผลการปฏิบัติงานประจำปี จัดให้มีเจ้าหน้าที่ในการดูแลรักษาและซ่อมบำรุงดูแล ให้พอเพียง ให้มีการติดตาม ผลการปฏิบัติงาน ควบคุมดูแลให้มีประสิทธิภาพ ส่วนมณฑิรา ดิบุญมี ณ ชุมแพ (2542) ได้ศึกษาพบว่า ผู้บริหาร โรงเรียนและผู้ช่วยฝ่ายธุรการ ทำหน้าที่พิเศษ กำกับติดตาม การปฏิบัติงานใน โรงเรียน 1 ครั้งต่อภาคเรียน โดยมีการจัดห้องทำงานให้เป็นสัดส่วนเพื่อความสะดวกในการให้ การบริการ จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานถูกต้อง รวดเร็ว มีวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อม และมีความมั่นคงปลอดภัย และมีการแต่งตั้งผู้ปฏิบัติที่เหมาะสมอย่างเป็นทางการ นอกจากนี้ สุรัสวดี ราชกุลชัย (2551, หน้า 173) ยังได้เสนอว่า การปฏิบัติงานควรมีแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยการจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานพัสดุและ ซ่อมบำรุง ควรประกอบด้วยความรู้พื้นฐาน แนวความคิดและหลักการบริหารพัสดุ มีการจัด ระบบงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารพัสดุ ระบบงานนี้ประกอบด้วย การจัดโครงสร้าง องค์กร ระบุหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจน จัดอัตรากำลังที่เหมาะสม และจัดระบบทำรายงาน ทุกส่วน ต้องชัดเจน บรรลุผลได้จริง และแก้ปัญหาได้ทันทั่วถึง รวมถึงการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็น เอกสาร การทำงานที่ชัดเจน ที่แสดงถึงวิธีการทำงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ข้อมูลใช้อ้างอิง และ แบบฟอร์มตัวอย่าง ตลอดจนเส้นทางเดินของงาน

กล่าวโดยสรุปจากการศึกษาครั้งนี้ ในการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติ เชียงใหม่ ทั้ง 4 งาน คือ งานสารบรรณ และทะเบียน งานการเงินและบัญชี งานบุคคล และงานพัสดุ และซ่อมบำรุง แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน และให้บริการที่รวดเร็ว อย่างเสมอภาคต่อผู้มารับ บริการ ดังที่ วิชัย สุวรรณจินดา (2551, หน้า 150) ได้กล่าวถึงหลักการในการบริการไว้ว่า การให้ บริการต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ การบริการต้องทำให้ผู้รับบริการพอใจ เพราะคุณภาพของงาน

บริการก็คือความพอใจของผู้รับบริการ และการบริการต้องปฏิบัติโดยถูกต้อง สมบูรณ์ ครบถ้วน ให้บริการที่รวดเร็วตรงตามกำหนดเวลา วิธีการปฏิบัติงานธุรการดังกล่าว สามารถทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้บริหารโรงเรียนควรถูกกำหนดแผนการปฏิบัติงานและเป้าหมายในการปฏิบัติงานธุรการ เพื่อให้การปฏิบัติงานธุรการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กร ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงาน โดยที่มีกำหนดระยะเวลาแน่นอนในการปฏิบัติงาน และมีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
2. ผู้บริหารโรงเรียนควรมีผู้รับผิดชอบงานบุคคลโดยตรง โดยมีการจัดทำใบพรรณนาลักษณะงาน (Job Description) เพื่อกำหนดขอบเขตของงาน เพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานปฏิบัติงานธุรการ ได้อย่างถูกต้อง ตามขอบเขตหน้าที่ และความรับผิดชอบในแต่ละงาน อย่างเหมาะสม ถูกต้อง
3. ผู้บริหารโรงเรียนควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Operation Manual) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ธุรการ ได้ทราบถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และทราบถึงวิธีการปฏิบัติงาน โดยละเอียด โดยมีการระบุนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับฝ่ายต่าง ๆ และผู้ปฏิบัติคนอื่น ๆ ตลอดจนทราบถึงการใช้อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ ด้วย
4. ผู้บริหารโรงเรียนควรตรวจสอบการปฏิบัติงานธุรการ โดยให้ผู้ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานธุรการ จัดให้มีเอกสารที่แสดงถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และสามารถช่วยตรวจสอบการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง
5. ในโอกาสต่อไปผู้บริหารโรงเรียนควรนำผลการศึกษาในครั้งนี้ นำไปศึกษาขยายผล โดยให้มีแนวทางในการปฏิบัติงานธุรการเป็นทีม เพราะการปฏิบัติงานธุรการ เป็นการทำงานที่ต้องประสานงานกันภายในโรงเรียน หากมีการปฏิบัติที่ผิดพลาด หรือบกพร่อง อาจจะส่งผลกระทบต่อการทำงานในภาพรวม หรือกระทบต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายอื่น ๆ จึงควรจัดการปฏิบัติงานแบบเป็นทีม โดยให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานธุรการ ได้มีส่วนร่วมในการคิด และการลงมือปฏิบัติงาน รวมถึงการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญร่วมกัน และยอมรับความสำคัญของผู้ร่วมทีมงาน

6. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติ
เชียงใหม่ ในมุมมองของผู้ปกครองนักเรียน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved