



บทที่ 5

## สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการปฏิบัติงาน ของฝ่ายบริหารงานทั่วไป สังกัด  
สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ทั้ง  
76 จังหวัด ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย

- |  |             |
|--|-------------|
| 1.1. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปหรือผู้ที่รักษาการในตำแหน่ง         | จำนวน 76 คน |
| 1.2. หัวหน้างานธุรการหรือผู้ที่รักษาการในตำแหน่ง                   | จำนวน 76 คน |
| 1.3. หัวหน้างานสวัสดิการและการประสานงานหรือผู้ที่รักษาการในตำแหน่ง | จำนวน 76 คน |
| 1.4. หัวหน้างานประชาสัมพันธ์ หรือผู้ที่รักษาการในตำแหน่ง           | จำนวน 76 คน |
| รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด   | 304 คน      |

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารงานทั่วไป

สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารงานทั่วไป  
สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามและขอความร่วมมือให้ผู้ตอบแบบ  
สอบถามส่งแบบสอบถามคืนทางไปรษณีย์ จากแบบสอบถามทั้งหมด 304 ฉบับ ได้รับคืน เป็น  
แบบสอบถามที่สมบูรณ์นำมาวิเคราะห์ข้อมูล 248 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 81.58

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละเป็นรายข้อ  
และการวิเคราะห์เนื้อหา

### สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาสถานการณ์การปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารงานทั่วไป ของ สำนักงานการประถมศึกษา  
จังหวัด สรุปภาพรวมได้ดังนี้

#### งานธุรการ

พบว่า การปฏิบัติงานไม่เป็นที่ไปตามลำดับขั้นตอน จะดำเนินการตามความสะดวกและ  
ความเคยชินเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ยังพบว่า การปฏิบัติงานไม่ได้ใช้หลักการบริหาร  
สำนักงานอย่างสมบูรณ์ ส่วนใหญ่ขาดขั้นตอนการวางแผนและการประเมินผล

#### งานสวัสดิการและการประสานงาน

พบว่า การดำเนินการด้านสวัสดิการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไปทุกแห่ง ดำเนินการจัด  
สวัสดิการได้สอดคล้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคลากร ส่วนงานการประสานงานโดย  
ทั่วไป ปฏิบัติได้ตามระเบียบที่ สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติกำหนด  
การประสานงานโครงการต่างๆ มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการประสานงาน เพื่อทำหน้าที่  
ส่งเสริมให้ฝ่ายต่างๆร่วมมือปฏิบัติ แต่การปฏิบัติต่างๆขาดการประเมินผลเพื่อนำมาปรับปรุง  
แก้ไขการดำเนินการครั้งต่อไป

## งานประชาสัมพันธ์

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดำเนินการด้านประชาสัมพันธ์ ได้สอดคล้องกับภารกิจที่ สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติกำหนด งานประชาสัมพันธ์สามารถติดต่อประสานกับหน่วยงานและประชากรได้ดี มีการจัดทำเอกสารเพื่อเผยแพร่ภาพลักษณ์ และความก้าวหน้าของสำนักงานให้ประชาชนได้รับทราบเป็นระยะอย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการใช้เทคโนโลยีหลายอย่างในการประชาสัมพันธ์ด้วย

เมื่อสรุปเป็นรายด้าน โดยพิจารณาจากคำตอบที่ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมากที่สุด และน้อยที่สุด สรุปได้ดังนี้

## งานธุรการ

### 1. งานสารบรรณ

การดำเนินการเกี่ยวกับการรับหนังสือ พบว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไปดำเนินการ โดยจัดแยกหนังสือและเสนอผู้บังคับบัญชา มากที่สุด และมีการประเมินผลการรับและจ่าย หนังสือว่าเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ น้อยที่สุด ส่วนการดำเนินการในการเก็บ หนังสือราชการ พบว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีการจัดประชุมชี้แจงวิธีการเก็บหนังสือ ราชการให้เจ้าหน้าที่ในสำนักงานรับทราบมากที่สุด มีการจัดทำมาตรฐานการจัดเก็บ หนังสือราชการแสดงให้เจ้าหน้าที่เห็นชัดเจน น้อยที่สุด และมีการกำหนดระยะเวลาในการ ทำลายหนังสือราชการ ทุกปีปฏิทิน มากที่สุด โดยไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการทำลาย หนังสือราชการที่แน่นอน น้อยที่สุด การจัดทำหนังสือราชการในเบื้องต้น ได้มอบหมายให้ เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องดำเนินการ มากที่สุด และมอบหมายให้พนักงานนิมนต์คัดดำเนินการ น้อยที่สุด

### 2. งานอาคารสถานที่

การดำเนินการปรับปรุงอาคารสถานที่สำนักงาน ของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด พบว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดำเนินการโดยให้ลูกจ้างประจำสำนักงานช่วย กันปรับปรุง มากที่สุด มีการแจ้งฝ่ายแผนงานของงบประมาณปรับปรุง น้อยที่สุด โดยได้รับการ จัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริหารอาคารสถานที่ ความความจำเป็นมากที่สุด มีการได้



รับจัดสรรตามที่ได้รับบริจาค น้อยที่สุด และใช้วิธีจัดทำคำสั่ง เป็นเกณฑ์การจัดเวรรักษาการ ความปลอดภัย มากที่สุด และจัดตามความสมัครใจ น้อยที่สุด

ส่วนการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดตั้งห้องทำงาน ของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด พบว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ใช้วิธีวางโต๊ะทำงาน เฟอร์นิเจอร์ต่างๆในห้องทำงานตามจำนวนบุคลากร ลักษณะงาน และสายงาน มากที่สุด โดยมีการเสนอแผนการจัดสำนักงานใหม่ เมื่อเห็นว่าไม่เหมาะสม และส่วนใหญ่เห็นว่างานอาคารสถานที่เป็นงานไม่ซ้ำซ้อนกับฝ่ายงานอื่น

### 3. งานยานพาหนะ

การควบคุมการใช้รถราชการ ในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด พบว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไปดำเนินการโดย แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบควบคุมยานพาหนะโดยเฉพาะ มากที่สุด มีการจัดทำแผนการใช้ยานพาหนะ น้อยที่สุด โดยฝ่ายบริหารงานทั่วไปได้กำหนดระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลการใช้เชื้อเพลิง ของรถราชการ ทุกเดือนสูงสุด มีส่วนน้อยมากที่ไม่มีกำหนดที่แน่นอน ส่วนใหญ่ จัดเก็บรถราชการที่สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด มากที่สุด และเห็นว่า งานด้านยานพาหนะเป็นงานที่ไม่ซ้ำซ้อนกับฝ่ายงานอื่น

### 4. งานสาธารณูปโภค

การตรวจสอบระยะการเสื่อมสภาพ และระบบการทำงานของอุปกรณ์ไฟฟ้า ประปา โทรทัศน์ ของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ได้มอบหมายให้หัวหน้างานธุรการดำเนินการ มากที่สุด และมอบหมายให้หัวหน้างานสวัสดิการดำเนินการ น้อยที่สุด โดยไม่มี การกำหนดเวลาในการตรวจสอบที่แน่นอน มากที่สุด และมีส่วนน้อยที่ไม่มีการดำเนินการ ส่วนการดำเนินการควบคุมการใช้โทรทัศน์ ของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด พบว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไปใช้วิธีจัดทำสมุดขออนุญาตใช้โทรทัศน์ทางไกล มากที่สุด และจัดทำแผนของงบประมาณค่าใช้จ่ายในเรื่องโทรทัศน์ น้อยที่สุด และส่วนใหญ่เห็นว่า งานด้านสาธารณูปโภค เป็นงานที่ไม่ซ้ำซ้อนกับฝ่ายงานอื่น

## 5. งานบริการ

การดำเนินการเกี่ยวกับการพิมพ์ การโทรเลข และการถ่ายเอกสาร พบว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไปรับดำเนินการเฉพาะการโทรเลข และการถ่ายเอกสาร มากที่สุด มีส่วนน้อย ที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปรับดำเนินการทั้งหมด ส่วนการให้บริการอำนวยความสะดวกและอาหารแก่ผู้มาประชุม อบรม หรือสัมมนาของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด พบว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไปให้ฝ่ายที่จัดการประชุม อบรมหรือสัมมนาเป็นผู้ดำเนินการสูงสุด มีส่วนน้อยที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปดำเนินการเอง และเป็นงานที่ไม่ซ้ำซ้อนกับฝ่ายงานอื่น

## 6. งานธุรการทั่วไป

การควบคุมการลงเวลาปฏิบัติงาน ของข้าราชการ ในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด พบว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไปดำเนินการ โดยจัดทำบัญชีลงเวลา แยกระหว่างข้าราชการและลูกจ้าง มากที่สุด โดยมีการจัดการตรวจสอบและประเมินผลเวลามาปฏิบัติงานน้อยที่สุด

## งานสวัสดิการและการประสานงาน

### 1. งานสวัสดิการ

การจัดสวัสดิการ ในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด พบว่า มีการจัดตั้งร้านค้าสวัสดิการ มากที่สุด และมีการจัดตั้งกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกุศล น้อยที่สุด มีการดำเนินการควบคุมการจัดสวัสดิการ โดยจัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการซื้อ-ขายโดยเฉพาะ มากที่สุด และมีการจัดให้มีการระดมทุนเพื่อดำเนินการร้านค้าสวัสดิการ น้อยที่สุด

### 2. งานการประชุม

การจัดทำระเบียบวาระการประชุม หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ/กิ่งอำเภอ หัวหน้าฝ่ายต่างๆในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด พบว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไปดำเนินการ โดยทุกฝ่ายงานส่งข้อมูลให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มากที่สุด โดยฝ่ายบริหารงานทั่วไปจัดทำเองทั้งหมด น้อยที่สุดและมอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานสวัสดิการเป็นผู้จัดทำระเบียบวาระการประชุม มากที่สุด มอบหมายให้ฝ่ายงานอื่นรับดำเนินการ น้อยที่สุด

### 3. งานตาม พ.ร.บ. ประถมศึกษา

การดำเนินการเกี่ยวกับ พ.ร.บ. ประถมศึกษา พบว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดำเนินการ โดยจัดการประชุมชี้แจงให้เจ้าหน้าที่อำเภอทราบ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตาม พ.ร.บ. ประถมศึกษาทุกปี มากที่สุด โดยร่วมวางแผนแก้ไข เมื่อผลงานไม่เป็นไปตามที่กำหนด น้อยที่สุด

### 4. งานการเลือกตั้ง

การดำเนินการเลือกตั้งผู้แทนข้าราชการครู พบว่าฝ่ายบริหารงานทั่วไปดำเนินการ โดยจัดตั้งคณะกรรมการเลือกตั้ง และจัดทำศูนย์อำนวยความสะดวกเลือกตั้ง มากที่สุด แต่มีการประเมิน ผลการเลือกตั้ง น้อยที่สุด และส่วนใหญ่เห็นว่างานการเลือกตั้งเป็นงานที่ไม่เข้าชั้นกับฝ่ายงานอื่น

### 5. งานประสานงาน

โครงการที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปดำเนินการประสานงานในแต่ละปีพบว่าฝ่ายบริหารงานทั่วไป จัดทำโครงการจัดงานวันประถมศึกษาแห่งชาติ และโครงการประกวดสำนักงานดีเด่นเกือบทุกสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด และมีการจัดโครงการขยายโอกาสทางการศึกษา น้อยที่สุด โดยการดำเนินการประสานงานโครงการต่างๆ ดำเนินการด้วยวิธีแต่งตั้งผู้ประสานงานรับผิดชอบโครงการโดยตรง และมีการดำเนินการโครงการอย่างต่อเนื่อง แต่มีการนำผลการประเมินโครงการไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในครั้งต่อไป น้อยที่สุด

### 6. งานประกาศเกียรติคุณ

การดำเนินการขอเครื่องหมายตอบแทนให้ผู้ที่คุณประโยชน์ พบว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีการดำเนินการขอเครื่องหมายตอบแทนให้ผู้บริหารการเงิน โดยตรวจสอบหลักฐานใบเสร็จรับเงิน มากที่สุดและดำเนินการขอเครื่องหมายตอบแทนให้ผู้บริหารแรงงานโดยการคำนวณค่าแรงงานติดตามประกาศอัตราค่าจ้างขั้นต่ำของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม น้อยที่สุด



### งานประชาสัมพันธ์

การดำเนินการประชาสัมพันธ์ ข่าวความเคลื่อนไหวของสำนักงาน พบว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดำเนินการโดยประสานงานกับสื่อมวลชนท้องถิ่นในการเผยแพร่ข่าวมากที่สุด และมีการจัดทำศูนย์ข่าวเพื่ออำนวยความสะดวก น้อยที่สุด โดยใช้วิธีจัดทำเอกสาร เป็นวิธีการเสนอข่าวความเคลื่อนไหวของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสูงสุด และมีการผลิตรายการโทรทัศน์ น้อยที่สุด ซึ่งการเสนอข่าวความเคลื่อนไหวทางการศึกษา ทำการเสนอข่าวทุกสัปดาห์ มากที่สุด และทุกปีงบประมาณ น้อยที่สุด

ผลการศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารงานทั่วไป ของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สรุปลักษณะได้ดังนี้

#### งานธุรการ

ปัญหาที่พบ คือ การขาดแคลนอัตรากำลังที่จะปฏิบัติงานในด้านงานธุรการ ขาด การทำความเข้าใจ และการเห็นคุณค่าของงานสารบรรณในเรื่อง การทำลายหนังสือราชการ นอกจากนั้นยังขาดแคลนงบประมาณ และสถานที่ในการดำเนินการ ประการสุดท้ายคือ ขาด การวางแผนและการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดปัญหางานล่าช้าไม่ทันเหตุการณ์ และไม่มีการประเมินสนับสนุนการดำเนินการด้านธุรการ

#### งานสวัสดิการและการประสานงาน

ปัญหาที่พบ คือ ขาดแคลนบุคลากรเป็นอันดับแรก ทำให้การจัดสวัสดิการทำได้ อย่างไรก็ดีไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ นอกจากนั้นยังพบปัญหาในเรื่องการขาดการวางแผน และการประเมินผล ทำให้เกิดปัญหาการขาดแคลนงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการตามโครงการต่างๆ รวมทั้งไม่มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการครั้งต่อไป ทำให้งานต่างๆประสบปัญหาด้านการประสานงาน

#### งานประชาสัมพันธ์

ปัญหาที่พบคือ การขาดงบประมาณสนับสนุนในเรื่องการจัดทำเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ ในการประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัย

เมื่อสรุปเป็นรายด้าน โดยพิจารณาในภาพรวมจากคำตอบที่ ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุมากที่สุดและน้อยที่สุด สรุปได้ดังนี้

## งานธุรการ

### 1. งานสารบรรณ

การรับ - จำหนังสือ ของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหา ส่วนปัญหาที่พบ คือ เรื่องหนังสือด่วนล่าช้า ไม่ทันเหตุการณ์ และไม่มี กำหนดเวลาการเดินหนังสือที่แน่นอน มากที่สุด และเจ้าหน้าที่ไม่มีความชำนาญเพียงพอ เป็นปัญหาที่พบน้อยที่สุด

การจัดทำหนังสือราชการ ของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหา ปัญหาที่พบบ่อยที่สุด คือ ขาดเจ้าหน้าที่โรเนียวและพิมพ์ดีด ส่วนปัญหาที่ พบน้อยที่สุด คือ ไม่มีการวางแผนการใช้ทรัพยากรในการผลิตหนังสือล่วงหน้า

การจัดเก็บหนังสือราชการ ของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหา ปัญหาที่พบบ่อยที่สุด คือ สถานที่ไม่เอื้ออำนวยในการจัดเก็บเอกสาร และ ปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ ขาดมาตรฐานในการจัดเก็บเอกสารที่เป็นระเบียบ

การทำลายหนังสือราชการ ของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหา ปัญหาที่พบบ่อยที่สุด คือ ไม่ได้รับความร่วมมือจากแต่ละฝ่าย และปัญหาที่พบน้อย ที่สุด คือ บุคลากรในฝ่ายบริหารงานทั่วไปไม่เต็มใจรับมอบงาน

### 2. งานอาคารสถานที่

งานปรับปรุงอาคารสถานที่ ของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหา ปัญหาที่พบบ่อยที่สุด คือ ขาดงบประมาณสนับสนุน และปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ ไม่มีการกำหนดหน้าที่ในการดูแล ปรับปรุงสำนักงานที่ชัดเจน ส่วนกา.รักษาความปลอดภัย ของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหา ส่วนปัญหาที่พบเป็นปัญหาเกี่ยวกับ เรื่องไม่มีการกำกับดูแลตามที่กำหนด มากที่สุดและน้อยที่สุด คือ บุคลากรไม่เต็มใจรับมอบงาน



### 3. งานยานพาหนะ

งานยานพาหนะ ของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหา ปัญหาที่พบมากที่สุด คือไม่มีการกำหนดแผนการใช้รถล่วงหน้า และปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ ไม่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ในการกำกับดูแลการใช้รถให้ถูกต้อง

### 4. งานสาธารณูปโภค

การควบคุมเรื่องสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ และโทรสาร ของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหา ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ขาดงบประมาณสนับสนุนการซ่อมแซมและการบำรุงรักษา ปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ ไม่มีการมอบหมายความรับผิดชอบโดยตรง

### 5. งานบริการ

งานบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป ส่วนใหญ่มีปัญหา ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ มีบุคลากรชายไม่เพียงพอ และปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ บุคลากรปฏิบัติตัวไม่เหมาะสม

### 6. งานธุรการทั่วไป

การควบคุมการลงเวลาปฏิบัติงานของข้าราชการ ของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหา ปัญหาที่พบเกี่ยวกับ เรื่องการขาดความร่วมมือจากบุคลากร มากที่สุด และน้อยที่สุด คือ ไม่มีผู้รวบรวมข้อมูลเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชา

### งานสวัสดิการและการประสานงาน

#### 1. งานสวัสดิการ

การจัดร้านค้าสวัสดิการ ของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหา ปัญหาที่พบมากที่สุด คือขาดบุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ประจำ และปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ ไม่มีการตรวจสอบบัญชีตามระเบียบ

#### 2. งานการประชุม

ในการจัดทำระเบียบวาระการประชุม ของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด

พบว่าส่วนใหญ่มีปัญหา ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ฝ้ายต่างๆไม่ส่งวาระการประชุมตามที่กำหนด และปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ มีหัวข้อประชุมในวาระอื่นๆมาก

### 3. งานตาม พ.ร.บ. ประถมศึกษา

การดำเนินการตาม พ.ร.บ. ประถมศึกษา ของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหา ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ การดำเนินการตามคู่มือการเกณฑ์เด็กของกรมไม่ชัดเจน และปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ การเลิกล้มโรงเรียนกระทำได้ยาก

### 4. งานการเลือกตั้ง

การดำเนินการเลือกตั้งผู้แทนข้าราชการครู ของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีปัญหา ปัญหาที่พบมากที่สุดเกี่ยวกับเรื่องขั้นตอนการดำเนินการจัดส่งจากส่วนกลางล่าช้า และปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ ไม่มีการชี้แจงขั้นตอนในการดำเนินงานแก่บุคลากร ทำให้การทำงานผิดพลาด

### 5. งานประสานงาน

การดำเนินการประสานงาน ของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหา ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ขาดแคลนงบประมาณในการดำเนินการโครงการ ปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ ขาดการประสานแผนการดำเนินการ

### 6. งานประกาศเกียรติคุณ

การดำเนินการประกาศเกียรติคุณ ของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหา ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ โรงเรียนจัดส่งหลักฐานไม่ครบในการขอเครื่องหมายตอบแทน และปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ มีการขอเครื่องหมายตอบแทนในระยะกระชั้นชิด

### งานประชาสัมพันธ์

การจัดทำเอกสารเพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหา ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ขาดงบประมาณในการจัดทำเอกสาร

ส่วนปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ ฝายต่างๆส่งวนซ้ำไว้เป็นความลับไม่กล้าเผยแพร่ ส่วนการถ่ายทำวีดิทัศน์เสนอข่าว ของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหา ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ขาดงบประมาณสนับสนุนในการจัดซื้อและซ่อมแซมอุปกรณ์ ส่วนปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ ไม่ได้ได้รับความสนใจในการที่จะเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์โดยวีดิทัศน์

สรุปคำถามในเรื่องงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไป ตามกรอบงานเข้าชื้อกับฝ่ายงานอื่นหรือไม่ ส่วนใหญ่พบว่า งานที่กำหนดตามกรอบงานของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ไม่เข้าชื้อกับฝ่ายงานอื่น

สรุปงานที่มีได้กำหนดไว้ในกรอบงาน ของฝ่ายบริหารงานทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นงานเกี่ยวกับการประสานงานกับหน่วยราชการนอกสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาภายในจังหวัด มีงานต่างๆดังนี้

งานการประกวดกิจกรรมดีเด่นทุกประเภท , งานการขอความร่วมมือช่วยเหลือมูลนิธิต่างๆ, งานการขอความอนุเคราะห์จำหน่ายสินค้าหรือวัตถุมงคล, งานการประดับตกแต่งสำนักงานเนื่องในวันสำคัญต่างๆ , งานการผลิตป้ายโฆษณาต่างๆของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด, งานโต้ตอบวิทยุสื่อสาร มือถือและการดำเนินการให้มีใช้ในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด, งานการประสานการรับมอบโรงเรียน อาคารเรียน หรือการเปิดอาคารเรียน , การดำเนินงานโรงเรียนเสียงก๊อ , การดำเนินการพิจารณาโรงเรียนกัณฑ์การ , การขอตัววิทยากรลูกเสือ เนตรนารี , การประเมินความเสียหายของอาคารเรียนประสภักดิ์ธรรมชาติ , งานกองทุนประกันสังคมลูกจ้างประจำ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## อภิปรายผลการวิจัย

### 1. สภาพการปฏิบัติงาน ของฝ่ายบริหารงานทั่วไป สังกัด สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด

#### งานธุรการ

##### 1.งานสารบรรณ

การดำเนินการเกี่ยวกับการรับหนังสือราชการ จากการวิจัยพบว่า หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป และหัวหน้างานทุกงานในฝ่าย ดำเนินการโดยจัดแยกหนังสือ และเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ และทำการจัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของหนังสือ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ( อ้างถึงใน สอนอง เครือมาก 2535 : 933 ) ได้กำหนดชั้นตอนไว้ ดังนี้ "ข้อ 36 จัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อกำหนดการก่อนหลัง จากนั้น ให้เปิดช่องตรวจเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องดำเนินการให้ถูกต้อง " จะเห็นได้ว่าสภาพการปฏิบัติงานปัจจุบัน ของฝ่ายบริหารงานทั่วไปไม่ตรงตามระเบียบ จึงทำให้เกิดปัญหาหนังสือด่วนล่าช้าไม่ทันเหตุการณ์ และไม่มีกำหนดเวลาในการเดินหนังสือที่แน่นอน และสอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไปที่ไม่มีการประเมินผล การรับ-จ่าย หนังสือว่าเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ อาจเนื่องมาจาก การดำเนินการด้านการรับ-จ่าย หนังสือราชการเป็นงานสารบรรณ ที่ปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน ผู้ปฏิบัติอาจเกิดความเคยชินในวิธีการปฏิบัติที่ต่อเนื่องกัน โดยไม่ได้ทบทวนความถูกต้องว่าตรงตามระเบียบปฏิบัติหรือไม่ หรือมีข้อผิดพลาดอย่างไร ถ้าผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญในการควบคุมงาน ก็อาจเกิดความผิดพลาด และเกิดความเสียหายแก่หน่วยงานได้ ดังที่ สุภรณ์ ศรีนวล (2523 : 149) ได้กล่าวถึงกระบวนการควบคุมงานว่า หมายถึง การตรวจสอบ การชี้แจง และการดัดแปลงแก้ไขข้อบกพร่อง ในเรื่องการตรวจสอบจะต้องอาศัยการวัด การประเมินผลการปฏิบัติงาน แล้วจึงนำผลไปเปรียบเทียบกับที่วางแผน หรือเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่วางไว้ ถ้าหากเกิดข้อบกพร่องก็จำเป็นต้องอาศัยการชี้แนะ และปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามที่กำหนด และดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และ สมชาย หิรัญกิตติ(2535) กล่าวว่า " การปฏิบัติงานต่างๆ ถึงแม้ว่าจะเป็นการทำงานตามมาตรฐานหรือระเบียบปฏิบัติ ถ้าไม่มีการ

คิดตามประเมินผลก็อาจทำให้เกิดความผิดพลาด และงานไม่ประสบความสำเร็จลุล่วงด้วยดี การประเมินผลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในการปฏิบัติงาน"ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัย ของ นิธิจ หนูเกตุ ( 2534 ) ที่พบว่า ปัญหาการบริหารงานธุรการ ด้านงานสารบรรณมีความล่าช้าไม่ทันเวลาตามที่กำหนด และเจ้าหน้าที่งานสารบรรณไม่มีการปรับปรุงแก้ไข เนื่องจากไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับรายงานการศึกษาคุณงาน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ของ ประสิทธิ์ เขียวคอกน้อย และคณะ ( อ้างถึงใน วิเชียร ชุ่มชวส, 2533 ) ที่พบว่า การบริหารงานในด้านธุรการนั้นมีปัญหาในเรื่องของความล่าช้าเป็นอันดับแรก ดังนั้น ผู้บริหารในฝ่ายบริหารงานทั่วไป จึงควรให้ความสนใจในเรื่องการรับ-จ่ายหนังสือ โดยการใช้กระบวนการควบคุมงาน เพื่อหาวิธีการแก้ไขปรับปรุงงานต่อไป

การเก็บหนังสือราชการ จากการศึกษาพบว่า สภาพการปฏิบัติงาน ของฝ่ายบริหารงานทั่วไป คำเนินการโดยจัดประชุมชี้แจง วิธีการเก็บหนังสือราชการให้เจ้าหน้าที่ในสำนักงานรับทราบ ซึ่งสอดคล้องกับที่ ดิลก นันทวิชัยโชติ ( 2531 ) ได้กล่าวไว้ว่า " จะจัดเก็บเอกสารต้องเตรียมคน คนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการทำงานให้ประสบความสำเร็จจึงจำเป็นต้องสร้างคนก่อนสร้างงาน การสร้างคนที่ดีนั้น คือการปลูกฝังอุดมการณ์ให้แนวคิดและกำลังใจในการทำงาน " และ เอกชัย กฤษพันธ์ ( 2538 : 38 ) ได้กล่าวไว้ว่า ขั้นตอนการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ ถ้าจะให้เกิดผลสำเร็จต้องเริ่มต้นจากความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ โดยการจัดประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ ก่อนที่จะมีการมอบหมายงานให้รับผิดชอบ จากสภาพการปฏิบัติงานดังกล่าว จะเห็นได้ว่าบุคลากรในการปฏิบัติงาน มีความพร้อมที่จะดำเนินการจัดเก็บเอกสาร โดยเข้าใจถึงมาตรฐานการจัดเก็บ เพราะปัญหาที่พบบ่อยที่สุดคือขาดมาตรฐานการจัดเก็บเอกสาร แต่ปัญหาในการจัดเก็บที่พบบ่อยที่สุดคือ สถานที่ของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ไม่เอื้ออำนวยในการจัดเก็บเอกสาร ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมมนาหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปทั่วประเทศ ที่พบว่าปัญหาการจัดเก็บเอกสาร ก็คือสถานที่ไม่เอื้ออำนวยในการจัดเก็บ ( สปช, 2532 : 60 ) และสอดคล้องกับผลงานวิจัย ของ เจษฎา เส้าทอง ( 2537 : 239 ) ที่พบว่า งานการจัดเก็บเอกสาร ปัญหาที่สำคัญที่สุด คือเรื่องสถานที่ในการจัดเก็บ เนื่องจากเอกสารทางราชการมีเป็นจำนวนมาก ปัญหาด้านบุคลากรไม่เข้าใจในการจัดเก็บ เป็นเพียงปัญหารองลงมาเท่านั้น และวิเชียร ชุ่มชวส ( 2533 : 83 ) ที่ทำการศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานในสำนักงาน



ศึกษาธิการจังหวัด พบว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานธุรการ การจัดเก็บเอกสารเป็นปัญหาอันดับหนึ่ง เพราะส่วนราชการมีงานธุรการเป็นจำนวนมาก แต่สถานที่จำกัด จึงเกิดปัญหาที่สุด และจากการวิจัย ของธำรง อมโร ( 2531 : 178 ) ก็พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานทั่วไป ด้านธุรการ คือ สถานที่คับแคบไม่เพียงพอในการจัดเก็บเอกสาร ผู้วิจัยเห็นว่า สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ และ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ควรมีการพิจารณาจัดสรรงบประมาณ เพื่อสร้างอาคารเอนกประสงค์ ในการจัดเก็บเอกสารต่อไป

การทำลายหนังสือ ผลการวิจัยพบว่า สภาพการปฏิบัติงาน ของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีการกำหนดระยะเวลาในการทำลายหนังสือราชการทุกปีปฏิทิน ซึ่งสอดคล้องกับ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ น.ศ. 2526 ( อ้างถึงใน สอนอง เครือมาก 2533 : 940 ) ข้อ 66 กำหนดว่าภายใน 60 วัน หลังวันสิ้นปีปฏิทิน ให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการเก็บหนังสือสำรวจหนังสือที่ครบกำหนดอายุการเก็บในปีนั้น ไม่ว่าจะ เป็นหนังสือที่เก็บไว้เอง หรือหนังสือที่ฝากเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แล้วจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลาย เสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ และจากการวิจัย พบปัญหาการทำลายหนังสือ คือ ไม่ได้รับความร่วมมือจากฝ่ายต่างๆมากที่สุด แต่ถ้าเป็นบุคลากรในฝ่ายบริหารงานทั่วไป จะเต็มใจรับมอบงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลสรุปการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปทั่วประเทศ ที่ระบุไว้ว่า ปัญหาของงานสารบรรณซึ่งมีการทำลายหนังสือเป็นส่วนหนึ่ง คือ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่เห็นความสำคัญของงาน จึงไม่ได้รับความร่วมมือ ( สปช 2532 : 68 ) อาจเนื่องมาจากงานสารบรรณเป็นงานหลักของฝ่ายบริหารงานทั่วไป ทำให้บุคลากรในฝ่ายเข้าใจถึงความสำคัญของการทำลายหนังสือราชการมากกว่า บุคลากรฝ่ายงานอื่นๆที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณโดยตรง ซึ่งอาจไม่เข้าใจ จึงไม่ให้ความสำคัญกับการทำลายหนังสือราชการ นอกจากนั้น จากผลงานวิจัยของ วิเชียร ชุ่มชวส ( 2533 : 83 ) พบว่า ปัญหาการปฏิบัติงานธุรการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในเรื่องการทำลายหนังสือ มีเนื่องจากการทำลายหนังสือราชการตามกำหนดค่อนข้างยากและต้องใช้เวลาในการจัดทำ อีกทั้งขั้นตอนในการขอทำลายหนังสือราชการมีมาก จึงอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคลากรฝ่ายงานต่างๆไม่ให้ความร่วมมือในการทำลายหนังสือราชการ ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ควรให้มีการบรรจุงานเกี่ยวกับการทำลายหนังสือไว้ในหลักสูตรการอบรมทุกประเภท เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความ



## เข้าใจความสำคัญของการทำลายหนังสือราชการ

การจัดทำหนังสือราชการในเบื้องต้น ของ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ผลการวิจัยพบว่า ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง เป็นผู้ดำเนินการจัดทำหนังสือราชการ ซึ่งจากผลการสรุปปัญหา ของการจัดทำหนังสือราชการ จากการศึกษา พบว่าขาดเจ้าหน้าที่ที่มีฝีมือ จึงต้องให้เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องดำเนินการเอง อาจเนื่องจาก งานสารบรรณในสำนักงานที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปต้องรับดำเนินการมีเป็นปริมาณมาก ในขณะที่ขาดบุคลากรจึงต้องให้บุคลากรฝ่ายงานอื่นจัดทำหนังสือราชการในเบื้องต้นเอง และจากผลสรุปการสัมมนา หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปทั่วประเทศ ประจำปี 2538 ได้ระบุถึงปัญหาการปฏิบัติงานว่า สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ทุกจังหวัด ขาดแคลนเจ้าหน้าที่ที่มีฝีมือ และโทรเลข เอกสารและเสนอแนะว่า มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่สำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ จะได้จัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้ครบทุก สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เพื่อให้ทำงานดำเนินไปด้วยดี ซึ่งตรงกับรายงานการศึกษาของงาน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดของประสิทธิ์ เขียวดอกน้อย และคณะ (อ้างถึงใน วิเชียร ชุ่มชวย 2533:42) ที่พบว่าบุคลากรมีไม่เพียงพองานล้นมือและขาดการนิมนต์อย่างต่อเนื่องและจากผลงานวิจัยของ ช่าง อมโร (2531:261) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด พบว่า การบริหารงานทั่วไปนั้นมีอุปสรรคมากที่สุดในเรื่องขาดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตาม การให้เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องดำเนินการในเบื้องต้น อาจทำให้เกิดผลดีต่องาน เพราะเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องย่อมเข้าใจงานของตนเองได้ดีที่สุด ตามหลักการบริหารงานธุรการ โดย ลินน์ (LINN 1956 : 32-33) ได้เสนอหลักการจัดการงานธุรการโรงเรียนให้ผู้บริหารโรงเรียนรับผิดชอบ เพื่อความประสบความสำเร็จไว้ว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องรู้ขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในงานของตนเองกล่าวคือ ผู้ที่จะทำงานธุรการ ก็คือเจ้าหน้าที่ธุรการเบื้องต้นของฝ่ายงานนั้นๆ ซึ่งเป็นผู้ที่เข้าใจงานของตนเองได้ดีที่สุด ดังนั้นการแก้ปัญหาการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ที่มีฝีมือในระดับหนึ่งที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดำเนินการอยู่ก็อาจไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่องานของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด แต่อย่างไร

## 2. งานอาคารสถานที่

การปรับปรุงอาคารสถานที่ ผลการวิจัย พบว่า การปรับปรุงอาคารสถานที่ดำเนินการโดยมอบหมายให้ลูกจ้างประจำในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดช่วยกันปรับปรุง

ส่วนใหญ่ได้รับการจัดสรรงบประมาณตามความจำเป็น และมีการแจ้งฝ่ายแผนงานและงบประมาณของงบประมาณปรับปรุงน้อยมาก ทำให้เกิดปัญหาการขาดงบประมาณสนับสนุนมากที่สุด อาจเนื่องมาจาก การปฏิบัติงานที่ไม่มีการวางแผนปรับปรุงอาคารสถานที่ล่วงหน้าทำให้ไม่มีงบประมาณสนับสนุน หรือมีงบประมาณไม่เพียงพอ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าฝ่ายบริหารงานทั่วไป ไม่เห็นความสำคัญ หรือไม่เข้าใจถึงความสำคัญของการวางแผน ตามที่ สนั่นจิตร์ สุนทรทรัพย์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2524) กล่าวว่า การวางแผนมีความสำคัญต่อผลสำเร็จของงาน โดยเฉพาะงานที่มีปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรเป็นอย่างมาก เพราะการวางแผนช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด โดยเฉพาะทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด เนื่องจากมีการวิเคราะห์ทางเลือกเพื่อให้ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด แต่ได้ผลมากที่สุด การวางแผนจึงน่าจะเป็นการแก้ปัญหาได้ สอดคล้องกับผลการวิจัย ของ สมคิด จุมทอง (2528:41) ที่พบว่า การบริหารอาคารสถานที่ของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา พบปัญหาเรื่องการซ่อมแซม บำรุงรักษา ซึ่งต้องอาศัยการวางแผนระยะยาวในการบำรุงรักษา ซ่อมแซมอาคารเรียน เพื่อแก้ปัญหาเรื่องงบประมาณ น่าจะเหมาะสมที่สุด ดังนั้น ถ้า ฝ่ายบริหารงานทั่วไปได้มีการวางแผนการปรับปรุงอาคารสถานที่ที่จะมีการกำหนดทรัพยากรตามที่จำเป็นและตามจำนวนที่จำกัด น่าจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นที่พึงพอใจและไม่เกิดปัญหาเรื่องงบประมาณต่อไป ส่วนการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดผังห้องทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดำเนินการโดยการวางโต๊ะทำงาน เฟอร์นิเจอร์ต่างๆ ในห้องทำงานตามจำนวนบุคลากร ลักษณะและสาขางาน จากนั้นจึงพิจารณาทางเดินของสาขางานบังคับบัญชาหรือจัดห้องให้สะดวก ซึ่งสอดคล้องกับ วิชัย โทสุวรรณจินดา (2533) ได้กล่าวว่า วิธีการจัดสำนักงานมีขั้นตอนต่างๆคือ จัดการสำรวจแผนผังการจัดสำนักงาน เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน จากนั้นจึงกำหนดเส้นทางการเคลื่อนที่ของงานหลัก กำหนดเนื้อที่ความต้องการของแผนกต่างๆ จัดภาพจำลองการจัดสำนักงาน แล้วจึงเสนอแผนให้ผู้มีอำนาจพิจารณาการจัดสำนักงาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ในการจัดสำนักงานของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ทุกจังหวัด มักประสบปัญหาด้านอุปกรณ์ที่มีอยู่เช่น เก้าอี้ โต๊ะ ตู้ มีหลายขนาดจะจัดลงให้ได้ตามผังนั้นยาก และผลการวิจัยสอดคล้องกับ กิตตินันท์ โนสุ ( 2536:178-179 ) ที่ทำการศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ จังหวัดนครราชสีมา พบว่างานการจัดสำนักงานมีปัญหาค่อนข้างสูงในทางปฏิบัติ เนื่องจาก ขาดวัสดุ ครุภัณฑ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติ และ ชูชาติ อุทะโก ( 2534:43 ) ที่ทำการศึกษาเรื่องปัญหาการบริหารงาน



ของผู้อำนวยการสามัญศึกษาจังหวัด สังกัดกรมสามัญศึกษา พบว่าปัญหาเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดสถานที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานมีปัญหามากเช่นกัน

การรักษาความปลอดภัยของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดำเนินการโดยจัดทำคำสั่งให้อยู่เวรรักษาความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับ ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ว่าด้วยการรักษาความปลอดภัย เกี่ยวกับสถานที่ราชการ ( อ้างถึงใน สอนอง เครือมาก , 2535 : 241 ) หมวดที่ 1 ข้อ 5 มาตรการรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการและทรัพย์สิน ให้ดำเนินการดังนี้ ให้มีเวรรักษาความปลอดภัยหรือยามรักษาการณั้ ปฏิบัติหน้าที่ในวันเปิดทำการปกติหรือวันหยุดราชการ ทั้งกลางวันและกลางคืน โดยให้หัวหน้าหน่วยงานจัดเจ้าหน้าที่เวรรักษาความปลอดภัย ปฏิบัติหน้าที่ในวันปฏิบัติราชการปกติ ส่วนในวันหยุดราชการ และเวลากลางคืนให้ปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งของ เลขาธิการคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ หรือหัวหน้าหน่วยงานโดยเคร่งครัด กล่าวคือ หน่วยงานจะเป็นผู้ออกคำสั่งเพื่อมอบหมายให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสำนักงานถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด อาจเป็นเพราะว่า การอยู่เวรยามตามสถานที่ราชการมีการปฏิบัติกันทุกแห่ง บุคลากรทุกคนจึงเข้าใจหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในการอยู่เวรยามว่าเป็นสากล จึงทำให้เกิดปัญหาทางการปฏิบัติน้อยมาก และสอดคล้องกับผลงานวิจัย ของ นิธิจ หนูเกตุ ( 2534 : 109 ) ที่พบว่า ปัญหาเรื่องการรักษาความปลอดภัย ของสำนักงานมีในระดับน้อยเช่นกัน

### 3 งานขนานพาหนะ

การควบคุมการขอใช้รถราชการ การเก็บรักษารถ และการควบคุมการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง ผลการวิจัยพบว่า ในส่วนของการขอใช้รถราชการฝ่ายบริหารงานทั่วไปดำเนินการควบคุมการขอใช้รถราชการ โดยการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบควบคุมขนานพาหนะโดยเฉพาะ ซึ่งเป็นการดีเพราะ การมอบหมายงาน เป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติทราบขอบเขตความรับผิดชอบงานของตนเอง ดังที่ เอกชัย กีสุขพันธ์ ( 2538 : 193-194 ) กล่าวว่า การมอบหมายงานมีประโยชน์ต่อทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ ในด้านผู้ปฏิบัติจะทำให้รู้ว่าตนต้องปฏิบัติงานอะไร ทั้งยังได้แสดงความรู้ ความสามารถหรือศักยภาพในการปฏิบัติงานให้เป็นที่ยอมรับ จะเป็นแรงจูงใจให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและตรงตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์การใช้ การเก็บรักษาและการซ่อมบำรุงรถส่วนกลาง พ.ศ. 2526 ( อ้างถึงใน สอนอง เครือมาก , 2535 : 364 - 366 )



ในข้อ 1 คำนิยาม ของคำสำคัญในระเบียบได้กำหนด คำว่า เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการผู้ได้รับแต่งตั้งจากหัวหน้าสำนักงานให้มีหน้าที่ในการจัดทำสมุดบันทึกการใช้รถ การขออนุญาตใช้ การเบิกจ่ายน้ำมัน การซ่อมบำรุงรักษาและอื่นๆ เกี่ยวกับ รถส่วนกลาง ตามที่หัวหน้าสำนักงานมอบหมาย นั้นหมายความว่า การขอใช้รถจะต้องทำเรื่องผ่านเจ้าหน้าที่ก่อนที่จะนำรถไปใช้ได้ แต่อย่างไรก็ตามปัญหาในการควบคุมการขอใช้รถราชการ จากการวิจัยพบว่า มาตรการกำหนดแผนการใช้รถล่วงหน้า ทำให้การบริหารจัดการการใช้รถราชการไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการกำหนดแผนการใช้รถล่วงหน้า จะต้องได้รับความร่วมมือ และความเข้าใจจากทุกฝ่าย ที่มีความต้องการใช้รถราชการ การมีแผนการใช้รถล่วงหน้าจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพการบริหารสูงสุด ดังที่ อุตฺถ บุษฺปะเสวี ( 2538 : 5 ) กล่าวไว้ว่า การวางแผนเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง สำหรับการบริหารที่มีประสิทธิภาพสูง และเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการบริหารที่เน้นการทำงานในแบบที่เป็นระบบ เน้นการทำงานเพื่อประโยชน์ของระบบงานหรือของหน่วยงานโดยตรง โดยใช้ตัวแผนเป็นเครื่องบอกแนวทางการปฏิบัติ แสดงรายละเอียดของสิ่งที่จะปฏิบัติจัดทำในอนาคต ปัญหาที่พบจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับ บรรจบ เนียมมณี (ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์) ได้กล่าวถึงอุปสรรคของการวางแผนในส่วนที่เกี่ยวข้องไว้ว่า ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของแผน ผู้บริหารบางระดับไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนจึงไม่ให้ความร่วมมือปฏิบัติตามแผน และผู้ร่วมงานในหน่วยงานไม่ให้ความร่วมมือ ดังนั้น ผู้วิจัย เห็นว่าถ้าจะควบคุมการใช้รถราชการให้ได้ผลดี ควรมีการวางแผนการใช้รถอย่างเป็นระบบในแต่ละเดือน จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานสูงสุด นอกจากนั้นผู้บริหารทุกท่านในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ควรจะมีส่วนร่วม หรือ รับผิดชอบแผนการปฏิบัติ เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือในทางปฏิบัติด้วย

สถานที่เก็บรถราชการใน สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ผลการวิจัยพบว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดำเนินการจัดเก็บรถราชการที่สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ซึ่ง สอดคล้องกับประกาศสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ การใช้ การเก็บรักษา และการซ่อมบำรุงรถส่วนกลาง พ.ศ. 2526 ( อ้างถึงใน สอนง เครือมาก, 2535 : 365 ) ข้อ 7 เมื่อเสร็จสิ้นจากการปฏิบัติราชการ หรือเลิกเวลา ราชการแล้ว พนักงานขับรถจะต้องนำรถส่วนกลางมาเก็บไว้ในบริเวณที่จอดรถของสำนักงาน ในกรณีมีความจำเป็นจะต้องนำรถส่วนกลางไปเก็บสถานที่อื่น เป็นครั้งคราวตามความจำเป็น จะต้องได้รับอนุญาตจาก เลขาธิการคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ หรือผู้ที่ได้รับ

มอบหมาย จากวิธีการปฏิบัติของหัวหน้าฝ่าย และหัวหน้างานในฝ่ายบริหารงานทั่วไป ถือได้ว่าปฏิบัติได้สอดคล้องกับระเบียบที่ทางราชการกำหนด

การกำหนดระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล การใช้เชื้อเพลิงของรถราชการ ผลการวิจัยพบว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กำหนดระยะเวลารวบรวมข้อมูลการใช้เชื้อเพลิงของรถราชการทุกเดือน ซึ่งในส่วนของประกาศสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์การใช้ การเก็บรักษา และการซ่อมบำรุงรถส่วนกลาง พ.ศ. 2526 (อ้างถึงแล้ว) ข้อ 10 ในแต่ละปีงบประมาณให้เจ้าหน้าที่สำรวจและกำหนดเกณฑ์ความสิ้นเปลืองเชื้อเพลิงของรถทุกคัน เพื่อเป็นหลักฐานในการเบิกจ่ายเชื้อเพลิงและการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว จะเห็นได้ว่าฝ่ายบริหารงานทั่วไปมีการเร่งรัดการตรวจสอบอย่างละเอียดถี่ถ้วน เพื่อความสะดวกในการรวบรวมข้อมูลสถิติรายเดือนก่อนที่จะรวบรวมเป็นรายปีงบประมาณ จึงเป็นสิ่งที่ต้องอ้างอิงในการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไปดังกล่าว

#### 4 งานสาธารณูปโภค

การตรวจสอบระบบการเสื่อมสภาพและระบบการทำงาน ของ อุปกรณ์ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ โทรสาร ของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ผลการวิจัยพบว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มอบหมายให้หัวหน้างานธุรการเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบ ซึ่งการตรวจสอบระบบการทำงานของอุปกรณ์ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ โทรสาร ส่วนใหญ่พบว่าไม่มีกำหนดเวลาที่แน่นอน ทำให้ประสบปัญหาเกิดการขัดข้องบ่อยๆ และขาดงบประมาณในการซ่อมแซมและบำรุงรักษา อาจเนื่องมาจากฝ่ายบริหารงานทั่วไป ขาดการวางแผนในการควบคุม กำกับดูแล และบำรุงรักษาอุปกรณ์ดังกล่าว ทำให้การปฏิบัติงาน ของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เกิดข้อขัดข้องไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังที่ สุเมธ เด็ชวิเศษ (2527:83) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารงานที่มีการวางแผน จะทำให้ไม่ประสบกับความล้มเหลว เนื่องจากสามารถมองเห็นสิ่งที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตช่วยให้ผู้บริหารมีความหวังว่าจะได้ผลงานที่ถูกต้องและใกล้เคียงกับสิ่งที่หวังไว้ หากมีอุปสรรคเกิดขึ้นจะสามารถแก้ไขได้ทันทั่วทั้งที่ นอกจากนั้น ยังทำให้มีการควบคุมการปฏิบัติงานได้ง่ายและสะดวกขึ้น จากเหตุผลดังกล่าว ผู้บริหารในฝ่ายบริหารงานทั่วไป ควรจะต้องมีการวางแผนการตรวจสอบสภาพและระบบการทำงานด้านสาธารณูปโภคภายในสำนักงานเพื่อไม่ให้เกิดผลเสียหายในการปฏิบัติงาน



เมื่อเกิดความขัดข้องบ่อยๆอีกต่อไป

การควบคุมการใช้โทรศัพท์ ของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ผลการวิจัย พบว่าการดำเนินการควบคุมการใช้โทรศัพท์ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ได้จัดทำสมุดขออนุญาตใช้ โทรศัพท์ทางไกล ซึ่งสอดคล้องกับ หนังสือสั่งการของ กระทรวงการคลัง ( อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2525: 745 ) ที่สั่งการว่าการใช้โทรศัพท์ ทางไกลในราชการ ให้ส่วนราชการควบคุมดูแลให้มีการจัดทำทะเบียนไว้ตามหนังสือกระทรวง การคลังโดยเคร่งครัด ซึ่งการที่ต้องดำเนินการควบคุม เช่นนี้เพราะ การใช้โทรศัพท์ ทางไกลของส่วนราชการหากดำเนินการไปโดยขาดการควบคุม จะทำให้เกิดปัญหาในเรื่อง งบประมาณของทางราชการ ที่จะนำมาชำระให้กับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

#### 5 งานบริการ

การให้บริการอำนวยความสะดวก แก่ผู้มาประชุม อบรมสัมมนา ผลการวิจัย พบว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดำเนินการกับฝ่ายที่จัดการประชุม อบรมสัมมนา ซึ่งมีปัญหาใน เรื่องการมีบุคลากรชายไม่เพียงพอ ที่จะอำนวยความสะดวกตลอดจนช่วยจัดสถานที่ จัดเตรียม อุปกรณ์ต่างๆ ในการจัดประชุมสัมมนาเป็นอย่างดี ซึ่งจากสภาพความเป็นจริง ส่วนใหญ่ใช้ การโรงช่วยดำเนินการ ทำให้เกิดผลกระทบต่องานในหน้าที่เรื่องการรักษาความสะอาด ภายในสำนักงาน สอดคล้องกับ ผลการสัมมนาหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปทั่วประเทศ (2532) ที่สรุปว่างานในหน้าที่บริการของ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ประสบปัญหาเป็นอย่างดีใน เรื่องการขาดแคลนบุคลากร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสิทธิ์ เขียวดอกน้อย และคณะ ( อ้างถึงใน วิเชียร ชุ่มช่วย , 2533 ) ที่พบว่าบุคลากรมีไม่เพียงพอ งานล้นมือและ ขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และจากผลงานวิจัยของ ช่าง อมโร (2531:261) ซึ่งศึกษา เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด พบว่า การบริหารงานทั่วไปนั้นมี อุปสรรคมากที่สุดในเรื่องขาดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่

#### 6 งานธุรการทั่วไป

การควบคุมการลงเวลาในการปฏิบัติงาน ของ ข้าราชการในสำนักงานการประถม ศึกษาจังหวัด ผลการวิจัยพบว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดำเนินการโดยจัดทำบัญชีลงเวลา แยกระหว่างข้าราชการและลูกจ้าง การลงเวลาโดยแยกกันนี้ สันนิษฐานว่า เป็นการ แยกเพื่อความสะดวกในการควบคุมกำกับ ก่อนนำเสนอให้ผู้บังคับบัญชาทราบในแต่ละวัน การ



ควบคุมการลงเวลานี้เป็นวิธีการหนึ่งที่จะควบคุมการทำงาน ของข้าราชการและลูกจ้างในสำนักงาน ให้มีประสิทธิภาพ ดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญภักดี(ม.ป.ป.) กล่าวว่า การควบคุมด้านเวลา (Time Control) เป็นการพิจารณาถึงประสิทธิภาพในการใช้เวลาทำงาน กล่าวคือ จะต้องกำหนดกิจกรรมทำในช่วงเวลาที่กำหนดให้มีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของกิจกรรม ตามกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และตรวจสอบประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งมีการแก้ไข ปรับปรุง ถ้าผลการปฏิบัติไม่เหมาะสมการควบคุมเวลาจึงถือได้ว่าเป็นเครื่องมือของผู้บริหารที่จะตรวจสอบการมาปฏิบัติงาน ของผู้ใต้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีปัญหาอยู่บ้างตรงที่ขาดความร่วมมือจากบุคลากร ในที่นี้ คือ การที่บุคลากรลงเวลาไม่เป็นไปตามความเป็นจริง หรือให้บุคลากรอื่นลงเวลาแทน ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาที่มีในทุกหน่วยงาน อาจแก้ไขได้โดยการอบรมให้มีจิตสำนึกในการกระทำที่ไม่เหมาะสม ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ในการควบคุมการลงเวลามาปฏิบัติราชการนี้ ถ้าจะปฏิบัติให้ได้ผล ควรยึดหลักสายกลางหากควบคุมบังคับมากเกินไป ก็จะทำให้เกิดปัญหากับหน่วยงานได้ แต่ถ้าหย่อนเกินไปก็จะเป็นผลเสียในการบังคับบัญชา ควรจะใช้เทคนิค เช่น จัดที่ลงชื่อไว้หน้าห้องผู้บังคับบัญชาชั้นสูง จะเป็นผลทางจิตวิทยาให้ผู้มาลงเวลาต้องรับผิดชอบในการมาปฏิบัติงานให้ตรงเวลามากขึ้น

## งานสวัสดิการและการประสานงาน

### 1. งานสวัสดิการ

การดำเนินการจัดสวัสดิการ ใน สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ผลการวิจัยพบว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีการจัดตั้งร้านค้าสวัสดิการ และจัดทำโครงการประกันชีวิตข้าราชการ เป็นส่วนใหญ่ อาจเนื่องมาจากการจัดสวัสดิการทั้ง 2 ประเภท เป็นการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน ของบุคลากรและสามารถจัดดำเนินการให้ผู้รับบริการได้ด้วยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับนโยบาย ของ สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ที่ให้สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ทุกแห่งจัดตั้งร้านค้าสวัสดิการ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ข้าราชการได้จัดซื้อสินค้าเครื่องอุปโภค บริโภคที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน ที่มีคุณภาพในราคาถูก และเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของข้าราชการ ลูกจ้างในด้านค่าใช้จ่าย ที่จำเป็นในครอบครัวกับทั้งเป็นการส่งเสริมความร่วมมือในการช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วย ส่วนเรื่องของการประกันชีวิตนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้าราชการมีหลักประกันที่มั่นคงในการปฏิบัติงาน และเป็นการสร้างขวัญ กำลังใจ แก่ข้าราชการในท้องถิ่นกันดารด้วย

(สปช, 2536:29, 36) นอกจากนั้น ยังเป็นการจัดสวัสดิการที่ตรงกับหลักการจัดสวัสดิการของ วิทยุ สาธาร (2517:388) ที่กล่าวถึงหลักการจัดสวัสดิการในลำดับแรก ต้องคำนึงถึงหลักความเสมอภาค สวัสดิการทุกชนิดต้องให้แก่บุคคล โดยคำนึงถึงความเท่าเทียมกันให้มากที่สุด อย่าให้มีการใช้อภิสิทธิ์ในด้านการรับสวัสดิการ การจัดสวัสดิการทั้ง 2 ประเภทจึงเหมาะสม แต่การดำเนินการด้านการควบคุมการจัดร้านค้าสวัสดิการ ผลการวิจัยพบว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดำเนินการโดย จัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการซื้อ - ขายโดยเฉพาะตรงกับที่ สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2536:74-75) ระบุว่าให้มีผู้จัดการร้านค้า มีอำนาจหน้าที่รักษาและจัดจำหน่ายสินค้า อุปโภค บริโภค ก่อนที่ผู้กินจ่ายเงิน เก็บรักษาเงินตามที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการร้านค้าสวัสดิการ รวมทั้งจัดทำบัญชีรายรับ- รายจ่าย หรือระเบียบอื่นๆเกี่ยวกับกิจการร้านค้าสวัสดิการด้วย การดำเนินการประสบปัญหาในเรื่องบุคลากรที่จะทำหน้าที่ประจำร้านค้า สอดคล้องกับผลงานวิจัย ของ กิตินันท์ โนสุ (2536:178-179) ที่พบว่า งานสวัสดิการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ จังหวัดนครราชสีมา ประสบปัญหาด้านบุคลากรที่จะดำเนินงาน เช่น เดียวกัน การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการเป็นเรื่องสำคัญ เป็นการบำรุงขวัญ กำลังใจ ดังที่ สนั่นจิตร์ สุนทรพันธ์ (2515:340) กล่าวว่า สวัสดิการเป็นเรื่องสำคัญซึ่งเพราะเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจ อันจะก่อให้เกิดผลทั้งในด้านดี และเสียต่อการปฏิบัติงานในหน่วย หากหน่วยงานใดมีบุคคลซึ่งมีขวัญและกำลังใจดี ความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงานย่อมมีมาก ผลการปฏิบัติงานก็ย่อมจะดี นอกจากความสำคัญของงานแล้ว ผู้ดำเนินงานเองก็ต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานหลายด้านเช่นการเงิน การจัดทำบัญชี ถ้าไม่มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำก็อาจก่อให้เกิดความเสียหายในการดำเนินการร้านค้าสวัสดิการได้ ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นจะต้องให้ความสนใจงานด้านนี้ด้วย

## 2 งานการประชุม

การดำเนินการจัดทำระเบียบวาระการประชุม หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ/กิ่งอำเภอ และหัวหน้าฝ่ายต่างๆ ใน สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ผลการวิจัยพบว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดำเนินการโดย ให้ทุกฝ่ายงานส่งข้อมูลให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไปเป็นผู้จัดทำระเบียบวาระการประชุม โดยมอบให้เจ้าหน้าที่ในงานสวัสดิการและการประสานงานเป็นผู้ดำเนินการ และปัญหาที่พบ คือ ฝ่ายต่างๆไม่ส่งวาระการประชุมตามกำหนด ซึ่งสันนิษฐานว่าอาจจะเป็นเพราะฝ่ายต่างๆ ไม่มีระเบียบวาระ ที่จะประชุม หรืออาจเป็นเพราะ



ไม่มีข้อมูลในการเขียนระเบียบวาระการประชุมในขณะนั้น จึงทำให้วาระการประชุมบรรลุลงในวาระอื่นๆ เป็นส่วนใหญ่ ทำให้เกิดผลกระทบต่อการจัดบันทึกรายงานการประชุม และการประชุมเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยเห็นว่า การแก้ไขควรให้ผู้บริหารเป็นผู้สั่งการให้ทุกฝ่าย จัดส่งวาระการประชุม อย่างน้อยฝ่ายละ 1 เรื่อง ในแต่ละเดือน ก็จะทำให้ปัญหาหมดไป

### 3 งานตาม พ.ร.บ. ประถมศึกษา

การดำเนินงานตาม พ.ร.บ. ประถมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ได้มีการประชุมชี้แจงให้เจ้าหน้าที่อำเภอทราบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตาม พ.ร.บ. ประถมศึกษาทุกปี การดำเนินงานมีแผนการกำหนดให้ปฏิบัติ และเมื่อประชุมชี้แจงแล้ว จึงเป็นการแจ้งแผนการให้ผู้ปฏิบัติทราบ ทำให้การดำเนินการเรื่องนี้ประสบปัญหาน้อย

### 4 งานการเลือกตั้ง

การดำเนินการเลือกตั้งผู้แทนข้าราชการครู ผลการวิจัยพบว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดำเนินการ โดยจัดตั้งคณะกรรมการเลือกตั้ง ซึ่งสอดคล้องกับประกาศสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ว่าด้วยเรื่อง การเลือกตั้งผู้แทนข้าราชการครูได้กำหนดขั้นตอนให้ผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัด แต่งตั้งคณะกรรมการ ดำเนินการเลือกตั้ง การดำเนินการเลือกตั้งนี้ผู้วิจัยเห็นด้วยอย่างยิ่งที่จะต้องมีการคณะกรรมการเลือกตั้งขึ้นก่อน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการมอบหมายงาน ให้แต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของสโตนเนอร์ ( อ้างถึงใน ชงชัย สันติวงษ์, 2522 ) ที่ว่าถึงผลดีของการตั้งคณะกรรมการว่าทำให้เกิดการตัดสินใจที่ดีเป็นการเสริมการประสานงานของหน่วยงานอื่นด้วย แต่อย่างไรก็ตาม ปัญหาการดำเนินการเลือกตั้งผู้แทนข้าราชการครู ก็ยังพบปัญหาว่า ขั้นตอนการดำเนินการจากส่วนกลางล่าช้า ซึ่งเป็นปัญหาขั้นตอนปฏิบัติที่เกิดจากกรมเจ้าสังกัดล่าช้าจึงควรนำเสนอสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

### 5 งานประสานงาน

การประสานงานโครงการต่างๆ ในความรับผิดชอบของ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ผลการวิจัยพบว่า มีการประสานโครงการจัดงานวันประถมศึกษาแห่งชาติ โดยดำเนินการแต่งตั้งผู้ประสานงานรับผิดชอบโครงการโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับ กิติมา ปรีดีฉลิก

( 2532:33)กล่าวว่า หลักการประสานที่ดี คือ การประสานงานจะต้องเกิดขึ้น ตั้งแต่ระยะแรกขององค์การ ควรคำนึงถึงองค์ประกอบต่างๆในสถานการณ์ต่างๆ ต้องมีกระบวนการต่อเนื่องต้องเริ่มจากการวางแผน และการกำหนดนโยบายตลอดถึงการควบคุมการปฏิบัติงาน แต่จากผลการวิจัยพบว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มักจะนำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการครั้งต่อไปเป็นอันดับสุดท้ายอยู่เสมอ ทำให้เกิดปัญหาขึ้นคือขาดแคลนงบประมาณในการดำเนินการโครงการ หรืองบประมาณที่ได้รับจัดสรรไม่เพียงพอ ผู้วิจัยเห็นว่า ในการประสานงานโครงการจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง มีผลต่อผลสำเร็จของงานโครงการต่างๆของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดมาก ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินการทางการศึกษาของประเทศ สัมฤทธิ์ผลในทางที่ดี มีประสิทธิภาพ ดังที่ ภิญญู สาธร (2514:175) กล่าวว่า การประสานงานเป็นการจัดให้มี และส่งเสริมให้ฝ่ายต่างๆร่วมมือกันปฏิบัติงาน ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ บุคคล จิตใจ วัสดุและวิธีการต่างๆเป็นกิจกรรมสัมพันธ์หน่วยงานย่อย ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง แต่การดำเนินการที่ขาดงบประมาณสนับสนุน อาจเป็นเพราะสถานการณ์การปฏิบัติงานที่ถึงแม้จะมีการวางแผนและการกำหนดนโยบายแล้ว แต่ขบวนการควบคุมยังไม่ดีพอ การควบคุมงานที่คั้น ควรมีลักษณะที่สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานและค้นหาอุปสรรคข้อขัดข้อง เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแผนที่กำหนดทรัพยากรเพื่อการวางแผนในการปฏิบัติงานครั้งต่อไปจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น (สุรีย์ สุเมธันุมิต, 2538 : 70 ) ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมี การประเมินผลโครงการและนำผลที่ได้มาปรับปรุงการดำเนินการครั้งต่อไป

#### 6 งานประกาศเกียรติคุณ

การดำเนินการขอเครื่องหมายตอบแทน ให้แก่ผู้ทำคุณประโยชน์ให้กับทางราชการ ผลการวิจัยพบว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดำเนินการประกาศเกียรติคุณในการขอเครื่องหมายตอบแทน โดยการบริหารการเงิน ต้องตรวจสอบหลักฐานใบเสร็จรับเงิน และดำเนินการทุกขั้นตอนตามที่กำหนดไว้ ในระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยการปฏิบัติในการให้เครื่องหมายตอบแทนผู้ช่วยเหลือราชการ พ.ศ. 2531 (อ้างถึงใน ส่นอง เครือมาก, 2535: 259) และจากปัญหาในการขอประกาศเกียรติคุณ และเครื่องหมายตอบแทน คือการปฏิบัติไม่เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ กล่าวคือ โรงเรียนมีการส่งหลักฐานไม่ครบ หรือส่งในระยะกระชั้นชิด ทำให้การดำเนินการไม่ทันกำหนดเวลา สิ่งเหล่านี้จึงเป็นปัญหาในทางปฏิบัติมาก ผู้วิจัยเห็นว่า การแก้ไขที่ควรจะเป็นไปได้อย่างยิ่งคือการจัดทำคู่มือปฏิบัติ เพื่อใช้



เป็นแนวทางและจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ชั้นต้น หรือเรียนรู่วิธีการตามคู่มือ จะได้นำไป  
ชี้แจงทำความเข้าใจกับโรงเรียนต่อไป

### งานประชาสัมพันธ์

การดำเนินการประชาสัมพันธ์ ข่าวความเคลื่อนไหวของสำนักงานการประถมศึกษา  
จังหวัด ผลการวิจัยพบว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดำเนินการโดยประสานงานกับสื่อมวลชนใน  
การเผยแพร่ข่าว และวางแผนการเสนอข่าวเป็นลำดับต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ 8  
ประการที่ประชาสัมพันธ์ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ต้องปฏิบัติตามหนังสือ สำนักงาน  
คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ที่ ศษ 1421/34980 ลงวันที่ 22 ตุลาคม  
2529 เรื่อง โครงการจัดตั้งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด  
(สปช.2529)คือ 1. จัดทำแผนประชาสัมพันธ์ ของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด  
2. ประสานงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานกับหน่วยงานอื่นและเอกชน และภารกิจที่สำคัญ  
ของประชาสัมพันธ์อีกประการหนึ่ง คือ การจัดทำเอกสารเพื่อประกอบการประชาสัมพันธ์  
ของหน่วยงาน ซึ่งในการวิจัย พบว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดำเนินการเสนอข่าวความ  
เคลื่อนไหว โดยการจัดทำเอกสาร ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การจัดทำเอกสารเป็นสื่อของการ  
ประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงบุคคลได้ดีที่สุด คนจะรับรู้ข่าวสารได้โดยการอ่านมากเป็นอันดับแรก  
ดังที่ นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์ ( 2530:42 ) กล่าวว่า เอกสารดี่อมทำให้เกิดผลประโยชน์  
ทั้งแก่ประชาชนและรัฐบาลเข้าใจการงานของหน่วยงานราชการนั้นดีขึ้น และสามารถติดตาม  
การปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการได้ รวมทั้งระยะเวลาในการเสนอข่าว ทุกสัปดาห์  
ก็เหมาะสม เพราะทำให้ประชาชนสามารถติดตามความเคลื่อนไหวทางการศึกษาได้อย่าง  
ต่อเนื่องดังที่ นพธรรมา ปิยะนิละผลิน ( 2531 : 123-125 ) ที่พบว่า ตามความคิดเห็นของ  
ผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัด ผู้ช่วยผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัด และ  
หัวหน้างานประชาสัมพันธ์ เห็นด้วยในการจัดทำวารสารการประชาสัมพันธ์เป็นรายสัปดาห์  
อย่างไรก็ตามการประชาสัมพันธ์โดยการใช้เอกสาร ผลการวิจัยพบว่า มีปัญหาในเรื่อง ของ  
การขาดงบประมาณในการจัดทำเอกสารเป็นอย่างมาก รวมทั้งปัญหาการประชาสัมพันธ์  
ด้วยวีดิทัศน์ ก็ประสบปัญหาเรื่อง ขาดงบประมาณสนับสนุนการจัดซื้อและซ่อมแซมอุปกรณ์  
ในการถ่ายทำวีดิทัศน์เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ส้ารววย เพ็ญพันธ์ (2534  
:90-92) พบว่า ปัญหาในงานประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่จาก การขาดแคลนเครื่องมือเครื่องใช้

ในการประชาสัมพันธ์ ด้านการออกข่าวสาร และวารสารประชาสัมพันธ์ และวีซีดี หนูกลับ (2536:96-99) พบว่า ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ คือการจัดสรรทรัพยากรที่ไม่เพียงพอ เช่น เคียวกั้น นอกจากนี้ ยังเป็นการยากที่จะหาผู้สนับสนุนในการจัดดำเนินการประชาสัมพันธ์หน่วย อาจเนื่องจากการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ค่าเงินการเฉพาะกลุ่ม ไม่ได้แพร่หลายออกไปอย่างกว้างขวาง ดังนั้นจึงปรากฏว่าในหลายๆสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด มีปัญหาไม่สามารถผลิตเอกสารหรือวีซีดีประชาสัมพันธ์ได้ แต่อย่างไรก็ดี จากผลการวิจัยของพรรณภา ปิยะนิละพลิน (2531:123-125) พบว่า ผู้อำนวยการประถมศึกษาจังหวัด และผู้ช่วยผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัด ให้ความสนใจกับแผนประชาสัมพันธ์เป็นลำดับแรกในงานประชาสัมพันธ์ ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป และหัวหน้างานประชาสัมพันธ์ ควรมีการวางแผนประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานอย่างมีระบบ เพื่อให้มีการเตรียมทรัพยากรในการประชาสัมพันธ์ที่ดีต่อไป

สำหรับคำถาม ในเรื่องงานตามกรอบงาน มีความซ้ำซ้อนกับฝ่ายงานอื่นหรือไม่ ผลการวิจัย พบว่า ทั้งหัวหน้าฝ่ายและหัวหน้างานในฝ่ายบริหารงานทั่วไป ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเป็นงานที่ไม่ซ้ำซ้อนกับฝ่ายงานอื่น แสดงว่างานที่สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติกำหนดกรอบงานและหน้าที่ ของฝ่ายบริหารงานทั่วไปมีความชัดเจนในทางปฏิบัติ สามารถปฏิบัติได้จริงตามกรอบงานที่กำหนด

ในส่วนแบบสอบถามปลายเปิด ที่หัวหน้าฝ่ายและหัวหน้างานในฝ่ายบริหารงานทั่วไป ตอบว่าเป็นงานที่ปฏิบัติแต่ไม่ได้กำหนดในกรอบงาน ของ สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ส่วนใหญ่เป็นงานที่ต้องให้ความร่วมมือกับส่วนราชการภายนอกที่ขอความร่วมมือมายังสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด และงานเกี่ยวกับการให้ความสนับสนุนการดำเนินการ ที่เกี่ยวกับการศึกษาทุกประเภทภายในจังหวัด ซึ่งงานเหล่านี้ควรมีการเสนอแนะให้สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ



## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ แก่หน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

### 1. สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ

#### งานธุรการ

1.1 ควรดำเนินการจัดอบรมให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ทั่วประเทศมีความสามารถในการใช้หลักบริหารสำนักงานได้แก่การวางแผนงาน การจัดองค์กร การดำเนินการ และการควบคุมงาน เพื่อให้สามารถนำความรู้มาปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ

1.2 ควรมีการจัดสรรบุคลากรให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ครบตามกรอบงาน

1.3 ควรจัดการอบรมด้านงานสารบรรณ ให้บุคลากรทุกหน่วยงานในสังกัด อย่างสม่ำเสมอ

1.4 ควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณให้ตามแผนงาน เช่น เรื่องการสร้างอาคารเอนกประสงค์ เป็นต้น

1.5 สมควรได้พิจารณานำข้อเสนอของงาน ที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปได้ปฏิบัตินำไปปรับปรุงเพิ่มเติมในกรอบงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไป

#### งานสวัสดิการและการประสานงาน

1.6 ควรมีการปรับปรุงคู่มือในการปฏิบัติงานตาม พ.ร.บ. ประถมศึกษาให้ชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติปฏิบัติได้ถูกต้อง

1.7 การจัดส่งระเบียบปฏิบัติต่างๆที่ต้องการให้ สำนักงานการประถมศึกษาทุกจังหวัด ปฏิบัติเช่นเดียวกัน ควรจัดส่งให้ในเวลาที่เหมาะสมไม่ล่าช้า

#### งานประชาสัมพันธ์

1.8 ควรมีการจัดสรรงบประมาณ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ให้เพียงพอ

1.9 ควรมีการจัดอบรมในด้านเทคโนโลยีการใช้เครื่องมือสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัยให้กับบุคลากรในงานประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ

## 2. สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด

### งานธุรการ

2.1 หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปควรกำหนดให้หัวหน้างานทั้ง 3 งานในฝ่ายเขียนแผนงาน โดยเฉพาะแผนการควบคุมงานด้านสารบรรณเพื่อมิให้เกิดปัญหางานล่าช้า และแผนการใช้ยานพาหนะ เพื่อสามารถตรวจสอบ กำกับดูแลงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เสนอฝ่ายพัฒนาบุคคลให้บรรจุงานสารบรรณ ลงในหลักสูตรการอบรมบุคลากรในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดทุกคน

### งานสวัสดิการและการประสานงาน

2.3 หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป ควบคุมกำกับดูแลให้มีการนำผลการประเมินโครงการต่างๆ มาปรับปรุงการดำเนินการโครงการครั้งต่อไป

2.4 ฝ่ายบริหารงานทั่วไปทุกแห่ง ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไปขึ้น เพื่อมอบให้บุคลากรในสังกัดใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

### งานประชาสัมพันธ์

2.5 สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดทุกแห่ง ควรมีการเผยแพร่ข่าวสารของสำนักงานทุกสัปดาห์หรือทุกเดือน

2.6 หัวหน้างานประชาสัมพันธ์ ควรเสนอแผนประชาสัมพันธ์เป็นรายปี เพื่อลดปัญหาการขาดแคลนงบประมาณสนับสนุน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาสถานการณ์ปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดดีเด่นระดับชาติ

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบสภาพและปัญหาการปฏิบัติงาน ของฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดดีเด่นระดับชาติ กับสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดทั่วไป

3. ควรศึกษาสถานการณ์ปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไป ในแต่ละงานโดยละเอียด เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อไป