

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ ตามความคาดหวังของผู้บริหารและอาจารย์ในภาคใต้ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวและด้านวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้บริหารและอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษาในภาคใต้ จำนวน 586 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด ที่ถามเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Lotus 1-2-3 คำนวณค่าสถิติต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังผู้บริหารและอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ในภาคใต้ รวมทั้งสิ้น 586 ฉบับ ได้รับคืนจำนวน 481 ฉบับ นำไปใช้ในการวิเคราะห์ได้จำนวน 476 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 81.23

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชายมากกว่าหญิง ส่วนใหญ่มีอายุราชการอยู่ระหว่าง 10-19 ปี และมีตำแหน่งปัจจุบันเป็นอาจารย์
2. การวิเคราะห์ข้อมูล ความคาดหวังของผู้บริหารและอาจารย์เกี่ยวกับลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการ พบว่า โดยภาพรวมผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านคุณลักษณะส่วนตัว และด้านวิชาชีพ สรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้
 - 2.1 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว พบว่า ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

บุคลิกภาพ ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังสูงที่สุดคือ พูดได้ชัดเจนและตรงประเด็น รองลงมาคือ มีกิริยาท่าทางสุภาพ

ภาวะผู้นำ ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังสูงที่สุดคือ มีความยุติธรรมกับผู้ร่วมงานทุกคนในฝ่ายธุรการ รองลงมาคือ กล้าที่จะรับผิดชอบเมื่อสิ่งที่ได้กระทำไปนั้นไม่ถูกต้อง

มนุษยสัมพันธ์ ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังสูงที่สุดคือ มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงาน รองลงมาคือ รู้จักเคารพในสิทธิของผู้อื่น

ความประพฤติ ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังสูงที่สุดคือ ปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต รองลงมาคือ ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการได้ถูกต้องตาม กฎ ระเบียบของงานธุรการ

เมื่อพิจารณารวมในด้านคุณลักษณะส่วนตน ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวัง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 10 ลำดับแรก โดยลำดับที่ 1-6 ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับที่ 7-10 ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ดังนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
2. มีความยุติธรรมกับผู้ร่วมงานทุกคนในฝ่ายธุรการ
3. กล้าที่จะรับผิดชอบเมื่อสิ่งที่ได้กระทำไปนั้นไม่ถูกต้อง
4. ดูแลให้มีการตรวจสอบข้อมูลอย่างถูกต้อง ก่อนจะใช้ข้อมูลนั้น ๆ

ประกอบการตัดสินใจ

5. พูดได้ชัดเจนและตรงประเด็น
6. ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการได้ถูกต้องตามกฎ ระเบียบ

ของงานธุรการ

7. ตรงต่อเวลานัดหมาย
8. ปฏิบัติงานได้ตรงตามบทบาทของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการ
9. มีกิริยาท่าทางสุภาพ
10. มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงาน

2.2 ด้านวิชาชีพ พบว่า ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

ความรู้ทางวิชาการ ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังสูงที่สุดคือ รู้และเข้าใจกฎ ระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับงานธุรการโรงเรียน รองลงมา มี 2 ข้อ คือ รู้และเข้าใจ

ลักษณะงานธุรการโรงเรียน ซึ่งได้แก่ งานสารบรรณ งานการเงิน งานพัสดุ และงานบุคลากร และรู้และเข้าใจหลักการและแนวปฏิบัติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานธุรการ

ประสบการณ์ ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังสูงสุดคือ ศึกษาความรู้ใหม่ ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานธุรการโรงเรียน รองลงมาคือ มีวุฒิอย่างต่ำปริญญาตรีทางการศึกษา

ความสามารถในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังสูงสุดคือ ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับทุกฝ่ายในโรงเรียน รองลงมาคือ สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

เมื่อพิจารณารวมในด้านวิชาชีพ ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 10 ลำดับแรก โดยลำดับที่ 1-3 ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับที่ 4-10 ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ดังนี้

1. รู้และเข้าใจกฎ ระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับงานธุรการโรงเรียน
2. รู้และเข้าใจลักษณะงานธุรการโรงเรียน ซึ่งได้แก่ งานสารบรรณ งานการเงิน งานพัสดุ และงานบุคลากร
3. รู้และเข้าใจหลักการและแนวปฏิบัติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานธุรการ
4. เข้าใจระเบียบ กฎหมายเกี่ยวกับข้าราชการครู
5. ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับทุกฝ่ายในโรงเรียน
6. สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
7. รู้และเข้าใจแนวนโยบายของกรมสามัญศึกษา
8. ติดตามผลการปฏิบัติงานโดยไม่ทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความไม่สบายใจ
9. รู้และเข้าใจกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการประจำปีของโรงเรียน
10. รู้และเข้าใจวิธีดำเนินการที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงาน

3. เมื่อพิจารณารวมทั้งด้านคุณลักษณะส่วนตัวและด้านวิชาชีพ ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 10 ลำดับแรก โดยลำดับที่ 1-9 ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับที่ 10 ผู้บริหารและอาจารย์มีความ

คาดหวังอยู่ในระดับมาก ดังนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
2. มีความยุติธรรมกับผู้ร่วมงานทุกคนในฝ่ายธุรการ
3. รู้และเข้าใจกฎ ระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับงานธุรการโรงเรียน
4. กล้าที่จะรับผิดชอบเมื่อสิ่งที่ได้กระทำไปนั้นไม่ถูกต้อง
5. ดูแลให้มีการตรวจสอบข้อมูลอย่างถูกต้อง ก่อนจะใช้ข้อมูลนั้น ๆ ประกอบการ

ตัดสินใจ

6. พูดได้ชัดเจนและตรงประเด็น
7. รู้และเข้าใจลักษณะงานธุรการโรงเรียน ซึ่งได้แก่ งานสารบรรณ งานการเงิน

งานพัสดุ และงานบุคลากร

8. รู้และเข้าใจหลักการและแนวปฏิบัติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานธุรการ
9. ปฏิบัติงานในหน้าที่ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการได้ถูกต้องตามกฎ ระเบียบของ

งานธุรการ

10. ตรงต่อเวลานัดหมาย

4. ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารและอาจารย์เกี่ยวกับลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการ ในด้านคุณลักษณะส่วนตัวและด้านวิชาชีพ สรุปได้ดังนี้

4.1 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว พบว่า ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีความแตกต่างกัน 26 ข้อ จากทั้งหมด 28 ข้อ และข้อที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 2 ข้อ ได้แก่

1. รู้ข้อมูลทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานธุรการโรงเรียน

2. ไม่ใช้เวลาราชการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อตน

4.2 ด้านวิชาชีพ พบว่า ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 17 ข้อ จากทั้งหมด 23 ข้อ และข้อที่ไม่แตกต่าง จำนวน 8 ข้อ ได้แก่

1. รู้และเข้าใจวิธีดำเนินการที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงาน
2. มีวุฒิอย่างต่ำปริญญาตรีทางการศึกษา

3. อ่านหนังสือพิมพ์รายวันและหนังสือรายสัปดาห์เป็นประจำ
4. ศึกษาความรู้ใหม่ ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานธุรการโรงเรียน
5. ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษามาแล้วอย่างน้อย 5 ปี
6. ไปศึกษาคูงานของฝ่ายธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษา
7. ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนที่จะดำรงตำแหน่งผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการ

อย่างน้อย 3 ปี

8. จัดให้ผู้ร่วมงานได้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่าโดยภาพรวมผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังเกี่ยวกับลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการ อยู่ในระดับมากทั้งด้านคุณลักษณะส่วนตัวและด้านวิชาชีพ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะงานฝ่ายธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่มีปริมาณมาก และลักษณะซับซ้อน ซึ่งถ้าการบริหารงานฝ่ายธุรการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยลดปัญหาในฝ่ายธุรการได้ โดยเฉพาะการดำเนินการเกี่ยวกับการเงินและการพัสดุ และถ้ามีความผิดพลาดเกิดขึ้นอาจจะเป็นความผิดที่ร้ายแรงของผู้บริหารโรงเรียนได้ นอกจากนี้งานฝ่ายธุรการที่เรียบร้อยมีประสิทธิภาพยังเป็นเครื่องแสดงถึงประสิทธิภาพของผู้บริหารและชื่อเสียงของโรงเรียน ตลอดจนทำให้อาจารย์ได้รับความสะดวกในการใช้บริการและติดต่อประสานงานกับฝ่ายธุรการอีกด้วย โดยทั่วไปยอมรับกันว่า คนเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีความสำคัญที่สุดจะทำให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะบุคคลที่เป็นหัวหน้าย่อมจะมีอิทธิพลต่อการบริหารงานเป็นอย่างยิ่ง ผู้บริหารและอาจารย์จึงให้ความสำคัญต่อลักษณะของผู้ที่จะทำหน้าที่ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการเป็นอย่างมาก โดยมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านคุณลักษณะส่วนตัวและด้านวิชาชีพ การดำเนินงานของฝ่ายธุรการที่ประสบผลสำเร็จจะส่งผลให้งานฝ่ายอื่น ๆ ของโรงเรียนดำเนินไปอย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพด้วย

เมื่อพิจารณาในด้านคุณลักษณะส่วนตัวและด้านวิชาชีพ มีประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ประเด็นที่จะนำมาอภิปราย คือ การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการต้องควบคุม ดูแลงานที่เกี่ยวข้องกับการเงินของโรงเรียน ยิ่งเป็นโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ก็จะมีจำนวนเงินที่ใช้จ่ายในแต่ละภาคเรียนเป็นจำนวนมาก ซึ่งถ้ามีผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ย่อมจะสร้างความเชื่อถือไว้วางใจให้กับผู้บริหาร อาจารย์ และผู้ร่วมงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามตารางที่ 11 หากจะพิจารณาแยกตามความคาดหวังของผู้บริหารและอาจารย์ พบว่า ผู้บริหารมีความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อยู่ในระดับมากที่สุด สูงกว่าความคาดหวังของอาจารย์ และสูงกว่าทุกข้อ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะหากเกิดความผิดพลาดขึ้น ผู้บริหารย่อมต้องรับผิดชอบ ดังนั้นผู้บริหารจึงให้ความสำคัญและใช้เวลาในการบริหารงานธุรการมากกว่างานด้านอื่น ๆ ดังที่ ภิญญา สาธร (2526) กล่าวไว้ว่า "ผู้บริหารหรือครูใหญ่ส่วนมากใช้เวลาในการปฏิบัติงานธุรการมากกว่าการบริหารงานด้านวิชาการและด้านอื่น ๆ" ซึ่งหากผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตจะทำให้ผู้บริหารไว้วางใจ จะได้ใช้เวลาในการพัฒนางานด้านอื่น ๆ ได้มากขึ้น ซึ่งจะเป็ผลดีต่อการบริหารโรงเรียนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับความเห็นของ สมพงษ์ เกษมสิน (2526) ที่กล่าวว่า "ผู้นำที่ดีต้องประพฤติตนให้เป็นตัวอย่างแก่ผู้ร่วมงาน ทั้งในด้านความซื่อสัตย์และยุติธรรม"

ประเด็นที่ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาคือ มีความยุติธรรมกับผู้ร่วมงานทุกคนในฝ่ายธุรการ กล่าวที่จะรับผิดชอบเมื่อสิ่งที่ได้กระทำไปนั้นไม่ถูกต้อง และดูแลให้มีการตรวจสอบข้อมูลอย่างถูกต้องก่อนจะใช้ข้อมูลนั้นประกอบการตัดสินใจ ซึ่งทั้ง 3 ประเด็นนี้ เป็นลักษณะภาวะผู้นำของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการ นักวิชาการทางการบริหารเชื่อว่าผู้บริหารที่จะเป็นผู้นำในการบริหารงานนั้น ย่อมจะต้องมีภาวะผู้นำจึงจะช่วยให้เกิดการยอมรับนับถือและปฏิบัติตาม ซึ่งจะนำไปสู่การร่วมมือร่วมใจกันทำงาน สำหรับฝ่ายธุรการซึ่งมีปริมาณงานมาก และลักษณะงานซับซ้อน ดังได้กล่าวมาแล้ว ผู้บริหารและอาจารย์จึงมีความคาดหวังเกี่ยวกับลักษณะภาวะผู้นำในประเด็นดังกล่าวอยู่ในระดับมากที่สุด ว่าเป็นลักษณะที่จะทำให้การบริหารงานเป็นไปอย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะกล่าวที่จะรับผิดชอบเมื่อสิ่งที่ได้กระทำไปนั้นไม่ถูกต้อง เพราะงานฝ่ายธุรการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับกฎ ระเบียบ หากมีความผิดพลาดเกิดขึ้น นอกจาก

จะทำให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานแล้วบางครั้ง อาจต้องรับโทษฐานบกพร่องในหน้าที่ ผู้บริหาร และอาจารย์จึงมีความคาดหวังว่าถ้าผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการมีความกล้าที่จะรับผิดชอบเมื่อสิ่งที่ได้กระทำไปนั้นไม่ถูกต้อง เป็นเรื่องที่ทำให้ผู้ร่วมงานมีความมั่นใจในการทำงาน ซึ่งจะเป็นผลให้งานฝ่ายธุรการบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความเห็นของ ภิญญู สาร (2526) ที่กล่าวว่า "ผู้นำในสังคมไทยหรือผู้นำที่ดีในสังคมไทยควรมีความยุติธรรมและให้ความเสมอภาคแก่ทุกคน และกล้ารับผิดชอบ" และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประถม แสงสว่าง (2524) ในการทำวิจัยเรื่อง ลักษณะของนักบริหารการศึกษาที่คนไทยพึงประสงค์ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของนักบริหารการศึกษาที่คนไทยพึงประสงค์อันดับแรก คือ "กล้ายอมรับผิดเมื่อทราบว่ามีสิ่งที่ไม่ดีหรือกระทำไปนั้นไม่ถูกต้อง" ส่วนในประเด็นที่ว่า คุณค่าให้มีการตรวจสอบข้อมูลอย่างถูกต้อง ก่อนจะใช้ข้อมูลนั้นประกอบการตัดสินใจ เนื่องจากยุคปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่าเป็นการเริ่มต้นของยุคข่าวสารข้อมูล ผู้บริหารสมัยใหม่จึงมีการตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลมากกว่าการตัดสินใจด้วยความรู้สึกหรือตามความเห็นของตนเอง ผู้บริหารและอาจารย์จึงมีความคาดหวังในประเด็นนี้อยู่ในระดับมากที่สุดว่าผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรอบคอบ รู้จักดูแลให้มีการตรวจสอบข้อมูลอย่างถูกต้อง ก่อนจะใช้ข้อมูลนั้นประกอบการตัดสินใจ ซึ่งถ้าหากข้อมูลผิดพลาดอาจทำให้การตัดสินใจมีความผิดพลาดไปด้วย

2. ด้านวิชาชีพ ประเด็นที่จะนำมาอภิปรายคือ รู้และเข้าใจกฎ ระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับงานธุรการโรงเรียน รู้และเข้าใจลักษณะงานธุรการโรงเรียนซึ่งได้แก่ งานสารบรรณ งานการเงิน งานพัสดุ และงานบุคลากร และรู้และเข้าใจหลักการและแนวปฏิบัติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานธุรการ ทั้ง 3 ประเด็นนี้ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะการปฏิบัติงานฝ่ายธุรการต้องอาศัย กฎ ระเบียบ แบบแผน เป็นอันมาก ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการซึ่งมีหน้าที่ในการบริหารงานฝ่ายธุรการของโรงเรียนจึงต้องรู้และเข้าใจ กฎ ระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับงานธุรการโรงเรียน ลักษณะงานธุรการโรงเรียน หลักการและแนวปฏิบัติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานธุรการ ซึ่งทั้ง 3 ประเด็นนี้เป็นความรู้ทางวิชาการ แสดงว่าผู้บริหารและอาจารย์ให้ความสำคัญความรู้ทางวิชาการมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ในด้านวิชาชีพ อาจเป็นเพราะแต่เดิมผู้บริหารจะเลือกคนที่มาอยู่มาก และทำงานด้านการสอนไม่ได้แล้ว มาทำหน้าที่ ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการ โดยมีได้คำนึงถึงความรู้ทางวิชาการเท่าที่ควร ผู้บริหารจะตัดสินใจเลือกด้วยความเห็นของตนเองโดยไม่ผ่านกระบวนการคัดสรรอย่างจริงจัง เนื่องจากอาจจะเกรงกลัว

กระทบต่อปัญหาการเงินของโรงเรียนที่ปฏิบัติไปแล้ว การที่เลือกบุคคลที่มีลักษณะไม่เหมาะสมดังกล่าว จึงทำให้ปัญหาที่เกี่ยวกับงานฝ่ายธุรการมีมาก ดังสถิติกรณีความผิดที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู (2532) สรุปไว้ว่า ในปีงบประมาณ 2532 ข้าราชการครูสังกัดกรมสามัญศึกษา มีความผิดที่ถูกกล่าวหาในเรื่องการเงิน พัสดุ และการทำผิดระเบียบ ถึงร้อยละ 25.21 ดังนั้น ความรู้ทางวิชาการของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการจึงมีความสำคัญอย่างมาก เพราะความรู้ทาง วิชาการเป็นเครื่องชี้คุณภาพของคนอย่างหนึ่ง ซึ่งความรู้ทางวิชาการดังได้กล่าวมาแล้วเป็นสิ่งที่ ผู้บริหารงานฝ่ายธุรการจะต้องรู้และเข้าใจ และพัฒนาให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอจึงจะสามารถ บริหารงานฝ่ายธุรการให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพได้ ซึ่งสอดคล้องกับการกำหนด คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ ของสำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการครู (2532) ในส่วนความรู้ความสามารถที่ต้องการ คือ ความรู้ความเข้าใจในลักษณะ งานที่ปฏิบัติความรู้ความเข้าใจ กฎหมาย กฎข้อบังคับ ระเบียบแบบแผนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

3. ประเด็นที่น่าสนใจ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 17 ซึ่งได้จัดลำดับ ลักษณะต่าง ๆ ทั้งในด้านคุณลักษณะส่วนตัวและด้านวิชาชีพรวม 7 ลักษณะ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย ลำดับแรกคือ ความประพฤติ รองลงมาคือ ความรู้ทางวิชาการ และลำดับ สุดท้ายคือ ประสบการณ์ แสดงว่าผู้บริหารและอาจารย์ให้ความสำคัญมากในเรื่องความประพฤติ และความรู้ทางวิชาการ เพราะความประพฤติจะเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเชื่อถือไว้วางใจ โดยเฉพาะในเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งผลการวิจัย ปรากฏชัดแล้วว่าเป็นลักษณะที่ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด เพราะ ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการต้องปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับเรื่องการเงิน และผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการจะ ต้องมีความรู้ทางวิชาการในงานที่จะต้องดูแล รับผิดชอบ จึงจะสามารถบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพได้ อีกประเด็นที่น่าสนใจ คือ ผู้บริหารและอาจารย์ ให้ความสำคัญในเรื่องประสบการณ์น้อยที่สุด ทั้ง ๆ ที่งานในหน้าที่ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการนั้นจำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์เป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะว่างานในฝ่ายธุรการต้องอาศัย กฎ ระเบียบ จากผลการวิจัยนี้จึงเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นว่า การสรรหาผู้ที่จะดำรงตำแหน่งผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการ มิใช่จะใช้แต่วิธีการสอบคัดเลือกเท่านั้น เพราะเป็นส่วนที่วัดได้เฉพาะความรู้ทางวิชาการ และถ้า พิจารณารายชื่อจากการวิเคราะห์ข้อมูลในเรื่องประสบการณ์ ตามตารางที่ 13 พบว่าผู้บริหารและ อาจารย์ให้ความสนใจน้อยที่สุด กับการมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่มาแล้วอย่างน้อย 5 ปี และปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนที่จะดำรงตำแหน่งผู้ช่วยผู้บริหารฝ่าย



บุคลากรในโรงเรียนมัธยมศึกษา แสดงว่าผู้บริหารและอาจารย์เชื่อว่าบุคคลที่จะบริหารงานธุรการได้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องมีความประพฤติดี และมีความรู้ทางวิชาการ ส่วนเรื่องประสบการณ์นั้นเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นลำดับสุดท้ายใน 7 ลักษณะ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแล้ว ผู้บริหารและอาจารย์ยังมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

4. การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารและอาจารย์เกี่ยวกับลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการ ผลการเปรียบเทียบพบว่า โดยส่วนรวมผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะผู้บริหารและอาจารย์มีบทบาทหน้าที่แตกต่างกัน ทำให้รับรู้ต่อลักษณะของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการต่างกัน ซึ่งเป็นผลให้มีความคาดหวังแตกต่างกันด้วย แยกอภิปรายเป็นรายด้านดังนี้

4.1 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เพราะผู้บริหารและอาจารย์มีการรับรู้เกี่ยวกับลักษณะของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการในด้านคุณลักษณะส่วนตัวแตกต่างกัน จึงทำให้มีความคาดหวังแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังไม่แตกต่างกันในเรื่องรู้ข้อมูลทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานธุรการโรงเรียน ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะผู้บริหารและอาจารย์เข้าใจบทบาทหน้าที่ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการใกล้เคียงกันว่าจะต้องมีความรู้กว้างขวาง ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ และยังต้องติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกอีกด้วย จึงมีความคาดหวังใกล้เคียงกัน อีกเรื่องหนึ่งที่ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังไม่แตกต่างกันคือ ไม่ใช้เวลาราชการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง อาจเป็นเพราะผู้บริหารและอาจารย์เห็นว่าผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการเป็นผู้ที่จะทำให้งานฝ่ายธุรการสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งจะช่วยให้งานฝ่ายอื่น ๆ ดำเนินไปอย่างคล่องตัวด้วย หากผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการใช้เวลาราชการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองแล้ว ก็อาจจะทำให้งานธุรการบกพร่องและล่าช้า ซึ่งเป็นผลเสียต่องานด้านอื่น ๆ ด้วย อีกทั้งผลการวิจัยในด้านคุณลักษณะส่วนตัว พบว่าผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังมากที่สุด ที่ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการจะต้องปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ถ้าหากใช้เวลาราชการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองแล้ว อาจนำไปสู่การปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่ซื่อสัตย์สุจริตได้ ผู้บริหารและอาจารย์จึงมีความคาดหวังในเรื่องนี้ไม่แตกต่างกัน

4.2 ด้านวิชาชีพ พบว่า ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะด้านวิชาชีพ ซึ่งได้แก่ ความรู้ทางวิชาการ ประสบการณ์ และความสามารถในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่ผู้บริหารและอาจารย์รับรู้ตรงกัน เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู (2532) ได้กำหนดไว้เป็นคุณสมบัติของผู้ที่จะดำรงตำแหน่งผู้ช่วยบริหารฝ่ายธุรการ และในทางปฏิบัติจริง ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการจำเป็นต้องอาศัยความรู้ทางวิชาการ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ ในส่วนของผู้บริหารซึ่งปฏิบัติงานร่วมกับผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการอยู่ตลอดเวลาอย่างใกล้ชิด ย่อมจะเข้าใจการทำงานได้ดี ในขณะที่เดียวกัน อาจารย์ก็ต้องให้บริการและติดต่อกับฝ่ายธุรการอยู่ตลอด ผู้บริหารและอาจารย์จึงมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการสรรหาและพัฒนา ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ โดยเฉพาะในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ในภาคใต้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

1.1 ระดับกรม

ในปัจจุบันการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งและความรู้ความสามารถ สำหรับตำแหน่งผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูไม่ได้แยกเป็นฝ่าย แต่เนื่องจากลักษณะงานในความรับผิดชอบของผู้ช่วยแต่ละฝ่ายมีความแตกต่างกัน และใช้ความรู้ความสามารถที่ต่างกันด้วย ดังนั้นกรมสามัญศึกษาควรพิจารณากำหนดคุณสมบัติ และความรู้ความสามารถของผู้ที่จะดำรงตำแหน่งผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการ ซึ่งอาจใช้ผลการวิจัยในครั้งนี้พิจารณากำหนดเป็นคุณสมบัติ และความรู้ความสามารถ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารและคณะกรรมการที่มีหน้าที่ในการคัดเลือกผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนใช้เป็นเครื่องมือในการสรรหา และคัดเลือก

สำหรับการฝึกอบรมผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการ ควรมีการฝึกอบรมทุกปีเพื่อการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานธุรการ และเป็นการเพิ่มพูนความรู้ใหม่ ๆ โดยใช้ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดหลักสูตรในการฝึกอบรม

1.2 ระดับจังหวัด

คณะกรรมการในระดับจังหวัดที่มีหน้าที่ในการพิจารณาคัดเลือก ผู้ที่จะเข้ารับ

การฝึกอบรมเตรียมผู้บริหารระดับสูง เพื่อเตรียมการให้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการ โดยอาจพิจารณาใช้ผลการวิจัยครั้งนี้ในการพิจารณาคัดเลือก ซึ่งบางข้ออาจใช้วิธีสอบข้อเขียนหรือการสัมภาษณ์ และในบางข้อคงต้องตรวจสอบประวัติอย่างละเอียด และศึกษาย้อนหลัง อาจใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ใกล้ชิดหรือผู้ที่เคยทำงานร่วมกับบุคคลนั้น

1.3 ระดับโรงเรียน

กรมสามัญศึกษาควรเผยแพร่ผลการวิจัยครั้งนี้ไปยังโรงเรียนต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริหารได้ใช้เป็นข้อมูลในการสรรหาผู้ที่ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการ และเป็นข้อมูลให้ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการได้นัดขนาดตนเอง ตลอดจนผู้ที่วางแผนจะเป็นผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการได้ปรับปรุงตนเองให้เหมาะสมกับตำแหน่งต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบลักษณะของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการที่เป็นจริงกับลักษณะตามความคาดหวังของผู้บริหารและอาจารย์ เพื่อประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาผู้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการ

2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการในแนวลึก