

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ความสำคัญในการบริการงานในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานศึกษาธิการ (จังหวัด/อำเภอ/กิ่งอำเภอ) ในเขตการศึกษา 8 : เครื่องชี้อย่างหนึ่งของความเป็นไปได้หรือไม่ได้ของนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ

ชื่อผู้เขียน นายสุทัศน์ ทิวทอง

วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2528

บทคัดย่อ

ในการวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสำคัญในการบริการงานในหน้าที่ศึกษาปฏิบัติอุปสรรคในการบริการงานในหน้าที่และเพื่อเปรียบเทียบความสำคัญในการบริการงานในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานศึกษาธิการ (จังหวัด/อำเภอ/กิ่งอำเภอ) ในเขตการศึกษา 8 ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นเครื่องชี้อย่างหนึ่งของความเป็นไปได้หรือไม่ได้ของนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ ที่กำหนดให้สำนักงานศึกษาธิการมีบทบาทเป็นหน่วยงานบริการและประสานงาน ประชากรที่ทำการวิจัยในครั้งนี้คือเจ้าหน้าที่ทุกคนทุกตำแหน่งที่มีตัวอยู่ในขณะทำการวิจัย (ยกเว้นศึกษาธิการจังหวัด/อำเภอ/กิ่งอำเภอ ผู้ช่วยศึกษาธิการจังหวัด/อำเภอ/กิ่งอำเภอ) มีจำนวนทั้งสิ้น 323 คน ปฏิบัติงานอยู่ในเขตภาคเหนือตอนบน 8 จังหวัด คือ เชียงใหม่ เชียงราย ลำปาง ลำพูน แพร่ น่าน แม่ฮ่องสอน และ พะเยา ในการวิจัยครั้งนี้มีสมมุติฐานว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความสำคัญในการบริการงานในหน้าที่ในระดับปานกลาง แต่ความสำคัญในการบริการงานในหน้าที่จะแตกต่างกันตามเพศ อายุ ประสบการณ์ ระดับการศึกษา และสถานที่ทำงาน โดยมีข้อตกลงเบื้องต้นว่า "ความสำคัญ" หมายถึง การตระหนัก ความรู้สึกที่ต้องรับผิดชอบ การรู้ตัวชอบในการปฏิบัติหน้าที่ การงาน และ "การบริการ" หมายถึง การอำนวยความสะดวก การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การสนองความต้องการหรือความประสงค์ด้วยความเต็มใจและรวดเร็วทันใจ ทันเหตุการณ์ ทันเวลา โดยใช้แบบสอบถามประเภท summative Model ของ R.A. Likert วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลของการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่เป็นเพศหญิงมากที่สุด ทำงานอยู่ในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ/กิ่งอำเภอ มากกว่าสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด และมีจำนวนไม่น้อยตามขนาดความใหญ่เล็กของจังหวัด มีอายุราชการ 4 - 6 ปี มากที่สุด และอายุตัว 26 - 30 ปี มากที่สุด ส่วนระดับการศึกษา ประชากรมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่ามากที่สุด รองลงมาคือระดับปริญญาตรี

2. เจ้าหน้าที่ที่มีความสำคัญในการบริการงานในหน้าที่ในระดับปานกลาง (ค่อนข้างสูง คือมีคะแนนเฉลี่ย 3.363) และความสำคัญในการบริการงานในหน้าที่นี้ ไม่แตกต่างกันตามเพศ และสถานภาพทางครอบครัว แต่แตกต่างกันตามอายุตัว อายุราชการ และระดับการศึกษา

3. เจ้าหน้าที่เห็นว่าสิ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่ชอบงานก็เพราะเป็นงานบริการ เป็นงานที่มีเกียรติ มีใจรักงานและเป็นงานที่ตนเองรัก แต่สิ่งที่เห็นอุปสรรคในการบริการงานในหน้าที่ก็คืองานมากเกินไป ขาดขวัญกำลังใจ ไม่ยุติธรรม ไม่มีกำลังใจทำงานเพราะไม่ได้เลื่อนเงินเดือนขึ้น 2 ชั้น จำเจกับงานมากเกินไป เงินเดือนน้อยและอยู่ในท้องถิ่นกันดาร เจ้าหน้าที่ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่าควรมีเอกภาพในการทำงาน ควรจัดสรรค่าใช้จ่ายให้เพียงพอ ควรมีคู่มือปฏิบัติงานให้เพียงพอและควรมีบ้านพักของข้าราชการ เป็นต้น

จากผลของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า นโยบายของกระทรวงศึกษาธิการที่กำหนดให้สำนักงานศึกษาธิการเป็นหน่วยงานบริการและประสานงานนั้น สามารถเป็นไปได้เพราะเจ้าหน้าที่มีความสำคัญในการบริการงานในหน้าที่ในระดับที่น่าพอใจอยู่แล้ว แต่ควรมีการทำการวิจัยเพิ่มเติมให้ครอบคลุมประชากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ทั่วประเทศ ส่วนการคัดเลือกบุคลากร เข้าทำงานในสำนักงานศึกษาธิการนั้น ควรพิจารณาลำดับแรกคือบุคคลที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี เพราะเจ้าหน้าที่กลุ่มนี้มีความสำคัญในการบริการงานในหน้าที่ในระดับสูง และควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานปัจจุบัน ให้มีระดับการศึกษาสูงขึ้นถึงระดับปริญญาตรี ด้วย

Thesis Title           Sense of Service of Education Office Personnel  
                                  at All Levels of Education Offices in Educational  
                                  Region 8 : Practical Implications of the Ministry  
                                  of Education's Policy

Name                     Mr. Sutat Tuewtong

Thesis For             Master of Education in Educational  
                                  Administration  
                                  Chiang Mai University 1985

Abstract

This study were threefold. First, it sought to gain the purposes of overview of the sense of service of Education Office Personnel at all levels, i.e., provincial, district and sub-district, in Educational Region 8. Secondly, problems and obstacles involved in the performance of office duties at all levels were identified and examined. And thirdly, a comparative study was attempted as regards the sense of service of personnel at each level. The findings of this study might serve as possible indicators of either strength or weakness of the Ministry of Education's policy towards the reshaping of Education Offices as coordinating and service units of various departments under the jurisdiction of the Ministry of Education operating in the provinces, districts and sub-districts.

The population of the study was composed of 323 office personnel in all provincial, district and sub-district Education Offices of the 8 upper Northern provinces of Chiang Mai, Chiang Rai, Lumpang, Lumpun, Par, Nan, Mae Hongson and Prayao except the office chiefs and

deputychiefs themselves. It was hypothesized in this study that the over all sense of service of the population was somewhere at the middle of the high-low scale. However, such variables as sex, age, past experience, educational background and office location rendered each respondent's sense of service different.

"Sense of service" here was taken to mean the awareness and conscience of obligatory duties and responsibility while "service" alone meant willing, prompt and timely response to demands made upon the services of Education Office personnel.

The findings are as follows :

1. Of the entire population, there were more female than male personnel. The majority of them the number of which in each office varied depending on the size of the provinces, worked in the district and sub-district offices; was between 26-30 years of age; and has been in service for 4-6 years, Most of them received secondary school education or equivalent and a smaller number B.A's degrees.
2. The overall sense of service was found to be at an upper-middle point of the 1-5 scale, i. c.,  $\bar{X}$  being 3.363.
3. It was found that those reasons which explained a rather high degree of job satisfaction among the population included the following: (1) The job was considered a service and prestigious one; and (2) it was the job they enjoyed doing and were qualified for. However, such factors as overwork, superiors' unfairness, low morale caused by lack of promotion work monotony, low salary and remoteness of work location were cited as major obstacles to high sense of service.

As a consequence, it was recommended there should be work unity, sufficient financial compensation and housing accommodation, and also sufficient number of manuals for office personnel.

The findings here indicated that the Ministry of Education's policy regulating Education offices as service and coordinating units was a sound and practical one since the essential infrastructure for successful implementation of such a policy was already in place, i.e. the basic sense of service was found to already be at a rather satisfactory level. Nevertheless, additional research work should be conducted nationwide so as to cover the entire pool of Education Office personnel. Yet one immediate policy implication does emerge. In recruiting Education Office personnel candidates with B.A.'s degrees should be given priority since they were found to be those with high sense of service and in-service training for the non-degree personnel to obtain such a degree should be seriously considered

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## กิติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีก็เนื่องจากได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวลิต พุทธิวงศ์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.อรรณพ พงษ์วาท และ รองศาสตราจารย์ ดร.สุธรรม จันทน์หอม กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำชี้แจงและแก้ไขวิทยานิพนธ์ ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ก็ยังได้รับความกรุณาจากท่านผู้รหลายท่าน ซึ่งได้กล่าวนามไว้แล้วอย่างละเอียดในวิทยานิพนธ์ที่ได้เสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไขแบบสอบถามจนสมบูรณ์ ครบถ้วน เนื้อหาอย่างกว้างขวางมาก เจาหนาทสำนักงานศึกษาธิการ (จังหวัด/อำเภอ/กิ่งอำเภอ) ทุกคน ทั้งที่อยู่ในจังหวัดที่ทำการวิจัย และจังหวัดที่ได้ใช้ เป็นจังหวัดทดลองใช้แบบสอบถาม ก็ได้กรุณาตอบแบบสอบถามและส่งกลับคืนจนครบจำนวนทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งได้รับความกรุณา แรงรักให้ส่งแบบสอบถามจากท่านศึกษาธิการจังหวัด ท่านผู้ช่วยศึกษาธิการจังหวัด ในจังหวัดที่เกี่ยวข้องด้วย

อีกฝ่ายหนึ่งที่ไม่อาจจะลืมกล่าว ณ ที่นี้ได้ก็คือ คุณภาวดี งามประกอบ และ คุณบุญศรี อินตล รวมทั้ง เจาหนาทสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมุกดาหารอีกหลายคน ได้กรุณาช่วยเหลือในเรื่องการพิมพ์ การจัดรูปเล่ม และส่วนประกอบอื่น ๆ จนสำเร็จเป็นรูปเล่มออกมาดังปรากฏเห็นอยู่

บุคคล คณะบุคคล ที่ได้กล่าวแล้วข้างต้นนี้ กระผมขอขอบพระคุณ ขอขอบคุณในความกรุณา ความอนุเคราะห์ของท่านเหล่านั้นไว้เช่นอย่างสูง ณ ที่นี้ด้วย

ลิขสิทธิ์ในวิทยานิพนธ์นี้สงวนไว้โดย  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

นายสุทัศน์ ทิวทอง