

การพัฒนางานสารบรรณ โรงเรียนบ้านกุดโคลน ตำบลโคกสะอาด อำเภอภูเขียว
จังหวัดชัยภูมิ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2
The Development of Admintrative Document Management of Bankudclone
School Under the Offices of Chaiyaphum Educational Service Area 2

สกุลกาญจน์ ประเสริฐศิลป์

วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

Corresponding Author, Email:Sakunkan65@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนางานสารบรรณของโรงเรียนบ้านกุดโคลน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการตามแนวคิดของเคมมิสและแม็กแท็กการ์ด (Kemmis & McTaggart) ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวางแผน 2) การปฏิบัติการ 3) การสังเกตการณ์ และ 4) การสะท้อนผลการปฏิบัติ กลุ่มผู้ร่วมวิจัยและให้ข้อมูลหลัก (Research Participants) จำนวน 3 คน และผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมจำนวน 10 คน

ผลการวิจัยพบว่า

1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณมีข้อบกพร่องในการจัดทำหนังสือราชการ ก่อนการพัฒนา แต่ภายหลังการดำเนินการ พบว่ามีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องและมีคุณภาพมากขึ้น
 2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการรับ-ส่งหนังสือ มีปัญหาเรื่องความล่าช้าในการดำเนินงาน แต่หลังจากได้รับการอบรมและพัฒนาแล้ว สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง
 3. การเก็บรักษาหนังสือราชการก่อนการพัฒนาไม่มีระบบที่ชัดเจน แต่ภายหลังการฝึกอบรมและพัฒนา พบว่ามีการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบและค้นหาได้สะดวกมากขึ้น
 4. การทำลายหนังสือราชการก่อนการพัฒนาพบว่าผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้และความเข้าใจในขั้นตอนที่ถูกต้อง แต่หลังจากได้รับการอบรมแล้วสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง มีแผนงานและแนวทางดำเนินการที่ชัดเจน ผลการดำเนินงานโดยรวมแสดงให้เห็นว่าการวิจัยเชิงปฏิบัติการสามารถพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ และทักษะของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานสารบรรณได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบมากขึ้น
- คำสำคัญ:** งานสารบรรณ; การวิจัยเชิงปฏิบัติการ; การพัฒนาองค์กร; โรงเรียนบ้านกุดโคลน

* ได้รับบทความ: 26 มีนาคม 2568; แก้ไขบทความ: 30 เมษายน 2568; ตอรับตีพิมพ์: 30 มิถุนายน 2568

Abstract

The purpose of this research was to develop the clerical work system of Ban Kud Khon School, Phu Khiao District, Chaiyaphum Province. The study employed an action research methodology based on the concept of Kemmis and McTaggart, consisting of four steps: (1) planning, (2) acting, (3) observing, and (4) reflecting. The research participants included three key informants and ten additional contributors who provided supplementary information.

The research findings revealed that:

1. The staff responsible for clerical documentation initially prepared official letters inaccurately. After the development process, they demonstrated greater knowledge, understanding, and accuracy, resulting in higher-quality work.

2. The staff in charge of mail handling previously had problems with delayed delivery. After the training program, the staff were able to process and deliver documents more efficiently and accurately.

3. The filing system for official documents was previously disorganized. After being trained and developed, the staff could manage document storage in a more systematic and accessible manner.

4. The staff responsible for the destruction of official documents initially lacked understanding of the proper procedures. After the training and development sessions, they gained clear knowledge and established systematic plans for proper document disposal.

Overall, the action research approach effectively enhanced the knowledge, understanding, and operational skills of the staff, resulting in a more efficient and systematic clerical management process.

Keywords: clerical work, action research, organizational development, Ban Kud Khon School

Keywords: Clerical Work; Action Research; Organizational Development; Ban Kud Khon School

บทนำ

การบริหารงานสารบรรณเป็นส่วนสำคัญในการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในโรงเรียนขนาดเล็ก เช่น โรงเรียนบ้านกุดโคลน ตั้งอยู่ในตำบลโคกสะอาด อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ งานสารบรรณที่ดีไม่เพียงแต่ช่วยในการเก็บรักษาเอกสารและข้อมูลอย่างเป็นระเบียบ ยังมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารและประสานงานระหว่างบุคลากรภายในโรงเรียนและหน่วยงานภายนอก การพัฒนางานสารบรรณจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สามารถทำให้การดำเนินงานของโรงเรียนเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

โรงเรียนบ้านกุดโคลน มีการพัฒนาศักยภาพการศึกษาในชุมชนที่มีข้อจำกัดในด้านทรัพยากรและการเข้าถึงเทคโนโลยี ทำให้การจัดการสารบรรณยังมีช่องว่างในการพัฒนา เนื่องจากบุคลากรหลายคนอาจขาดทักษะและความรู้ในด้านการจัดการเอกสาร ทำให้เอกสารสำคัญบางฉบับอาจสูญหายหรือไม่ถูกจัดเก็บอย่างถูกต้อง งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจปัญหาและข้อจำกัดในการจัดการงานสารบรรณของโรงเรียนบ้านกุดโคลน รวมทั้งนำเสนอแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสม โดยมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนางานสารบรรณในโรงเรียนบ้านกุดโคลน จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีระบบ ลดความยุ่งยากในการสืบค้นข้อมูล และสร้างความน่าเชื่อถือในด้านการบริหารงานสารบรรณ ทั้งนี้ เพื่อเป้าหมายในการสนับสนุนการเรียนรู้ของนักเรียนในชุมชน พร้อมทั้งเพิ่มโอกาสในการพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพและเติบโตได้อย่างยั่งยืนในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนางานสารบรรณ โรงเรียนบ้านกุดโคลน อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 2

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ตามแนวคิดของ เคมมิสและแม็กแท็กการ์ด (Kemmis; & McTaggart) เพื่อการพัฒนาระบบงานสารบรรณ โรงเรียนบ้านกุดโคลน อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยการดำเนินการเป็น 2 วงรอบ (Spiral) แต่ละวงรอบประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การปฏิบัติการ (Action) การสังเกตการณ์ (Observation) และการสะท้อนผลการปฏิบัติการ (Reflection) ภายใต้วงรอบงาน การจัดทำหนังสือราชการ การรับหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ การทำลายหนังสือราชการระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าตั้งแต่วันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2564 ถึงวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564

กลุ่มผู้ร่วมวิจัยและให้ข้อมูล
 กลุ่มผู้ร่วมวิจัยและให้ข้อมูล (Research Participant) จำนวน 3 คน ประกอบด้วย ผู้ศึกษาค้นคว้า
 ผู้อำนวยการโรงเรียน และครูผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ
 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติม
 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติม จำนวน 10 คน ประกอบด้วย ประธานคณะกรรมการการศึกษาขั้น
 พื้นฐาน จำนวน 1 คน และผู้ให้บริการ จำนวน 9 คน

ผลการวิจัย

จากการพัฒนาระบบงานสารบรรณโรงเรียนบ้านกุดโคลน อำเภอกุฉิเยว จังหวัดชัยภูมิ ผู้ศึกษาค้นคว้าและผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า ได้ดำเนินการพัฒนาระบบงานสารบรรณในการพัฒนาคือการจัดทำหนังสือราชการ การรับหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการและการทำลายหนังสือราชการ โดยใช้หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน (Planning) การปฏิบัติการ(Action) การสังเกตการณ์ (Observation) และการสะท้อนผลการปฏิบัติการ (Refection) โดยได้ดำเนินการเป็น 2 วนรอบ ในวนรอบ ที่ 1 ใช้กิจกรรมในการพัฒนาระบบงานสารบรรณ คือ การสนทนากลุ่มย่อย การประชุมปฏิบัติการ การนิเทศโรงเรียนบ้านกุดโคลน อำเภอกุฉิเยว จังหวัดชัยภูมิ ขาดความเป็นระบบ ยากต่อการค้นหา เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณปฏิบัติงานตามความเข้าใจของตนเองที่เคยปฏิบัติมาเดิม ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณเป็นบุคลากรใหม่ ยังไม่เคยผ่านการอบรมหรือศึกษาเกี่ยวกับระบบหรือระเบียบงานสารบรรณมาก่อน ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ในเรื่องที่ไม่ทราบ ปฏิบัติไม่ถูกต้อง ต้องสอบถามแนวทางปฏิบัติไปยังกองกลางหรือเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ในการค้นหาหนังสือต่าง ๆ ยังหาไม่เจอ เนื่องจากการจัดเก็บไม่มีมาตรฐาน ซึ่งผลการศึกษาในการพัฒนาระบบงานสารบรรณในวนรอบที่ 1 มีดังนี้

1. การจัดทำหนังสือราชการ

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติระบบงานสารบรรณโรงเรียนบ้านกุดโคลน อำเภอกุฉิเยว จังหวัดชัยภูมิ มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสันติชัย โสมศรีแพง (2547 : 69) พบว่า การจัดทำหนังสือราชการไม่เป็นระบบ และจัดทำไม่ถูกต้องไม่มีการตรวจสอบก่อนการนำส่ง หลังจากที่ได้รับการพัฒนาแล้ว ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ มีความรู้ความเข้าใจ และปฏิบัติตามขั้นตอนได้ถูกต้องตามระเบียบแบบแผน ของทางราชการมากขึ้น จัดทำได้อย่างรวดเร็ว สะดวก ถูกต้อง ประหยัด ทำให้งานมีคุณภาพมากขึ้น

2. การรับหนังสือราชการ

ด้านการรับหนังสือราชการ ระบบงานสารบรรณโรงเรียนบ้านกุดโคลน อำเภอกุฉิเยวจังหวัดชัยภูมิ

ก่อนพัฒนานั้น พบว่า เมื่อรับหนังสือเข้าก็จะประทับตรารับ และลงทะเบียนรับก่อนนำเสนอผู้บริหาร เพื่อสั่งการให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการ โดยมอบหนังสือฉบับจริงให้ไปดำเนินการซึ่งการดำเนินการแบบเดิมทำให้ พบว่า หนังสือบางเรื่องมีความเร่งด่วนที่ต้องการดำเนินการก่อน ส่งผลให้การดำเนินการไม่ทันเพราะไม่มีการจัดเรียงลำดับความสำคัญและเร่งด่วนของหนังสือ เมื่อใช้ระบบงานใหม่โดยใช้โปรแกรม พบว่า การนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานด้านการรับหนังสือราชการ ทำให้สะดวกในการค้นหาเอกสาร มีความคล่องตัวมากขึ้น และสามารถค้นได้ตลอด 24 ชั่วโมง

3. การส่งหนังสือราชการ

สภาพปัจจุบันของการส่งหนังสือก่อนการพัฒนา พบว่า มีความผิดพลาดในขั้นตอนการออกเลขที่ส่งออก เนื่องจากใช้ระบบในการเขียนเลขที่ส่งออก บางครั้งเลขที่หนังสือไม่ต่อเนื่อง ข้ามไป หรือมีการเขียนจองเลขที่หนังสือไว้ แต่ไม่ได้ส่งหนังสือทันที ทำให้ระบบการสืบค้นด้วยวิธีเดิมล่าช้าหลังจากดำเนินการพัฒนาโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์แล้วทำให้แก้ปัญหาข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้

4. การเก็บรักษาหนังสือราชการ

การเก็บหนังสือราชการ ก่อนดำเนินการพัฒนา พบว่า มีการจัดเก็บหนังสือราชการไม่เป็นระบบชัดเจน มีการจัดทำแฟ้มเก็บเอกสารตามประเภทของหนังสือ แต่เมื่อทำการสืบค้นหนังสือมักพบหนังสือปะปนกันอยู่ การเก็บเอกสารในแฟ้มไม่เป็นระบบ ไม่เรียงวันที่ ทำให้การสืบค้นทำได้ยาก ไม่คล่องตัว ส่งผลให้งานอื่น ๆ ล่าช้าไปด้วย หลังจากที่ได้ดำเนินการพัฒนาระบบงานสารบรรณแล้วพบว่า การดำเนินการแยกประเภทของหนังสือ สามารถแยกใส่แฟ้มให้ถูกต้อง โดยอัตโนมัติ เมื่อทำการสืบค้นจะสามารถสืบค้นได้ทันที จากการพัฒนาระบบในวงรอบที่ 1 นั้น ยังพบปัญหาในด้านการจัดเก็บรักษาอยู่ คือ ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ ไม่ดำเนินการจัดเก็บเอกสารอย่างต่อเนื่อง โดยในบางครั้งไม่ได้เก็บในทันทีเนื่องจากมีภาระงานสอนมาก ยังเก็บไว้ในกล่องและยังไม่เรียงเข้าแฟ้ม ซึ่งสมควรให้พัฒนาในวงรอบที่ 2 ต่อไป

5. การทำลายหนังสือราชการ

การปฏิบัติงานสารบรรณด้านการทำลายหนังสือราชการ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจและขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการทำลายหนังสือราชการ อีกทั้งไม่เคยปฏิบัติมาก่อน มีการดำเนินงานเพียงแค่นำหนังสือที่ดำเนินการแล้วเก็บเข้าแฟ้มตามประเภทของหนังสือ เมื่อแฟ้มเต็มก็เปลี่ยนแฟ้มใหม่เรียงตามลำดับแต่ละภาคเรียน แต่ประจำปีการศึกษาแล้วก็เก็บเข้าตู้ ซึ่งการปฏิบัติดังกล่าวไม่มีการวางแผนการ หรือตรวจสอบใด ๆ ทั้งสิ้น ทำให้การทำลายหนังสือราชการของโรงเรียนบ้านกุดโคลน อำเภอกุฉิเยว จังหวัดชัยภูมิ ไม่เป็นระเบียบ เมื่อได้รับการพัฒนาแล้ว พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน โดยให้มีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานประจำปี มีการวางแผน และกำหนดขั้นตอนการทำลายหนังสือราชการไว้อย่างชัดเจน

สรุปผลการพัฒนาระบบงานสารบรรณ มีความตั้งใจที่ปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมกรรมการมการมกับหนังสือของตนเองไปในทางดีขึ้น โดยอาศัยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดเก็บและสืบค้น จากเดิมเก็บไม่เป็นปัจจุบัน ก็ดำเนินการจัดเก็บให้เป็นปัจจุบัน สามารถสืบค้นได้ทันที มีความสะดวกรวดเร็วในการค้นหา ส่วนด้านการทำลายนั้น ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นที่จะศึกษาหาความรู้ โดยศึกษาจากเอกสารตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 และนำมาปฏิบัติไปในทิศทางที่ถูกต้อง เพื่อให้การดำเนินงานสารบรรณเป้าหมายที่กำหนดที่ไว้ร่วมกันเป็นที่น่าพอใจ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานสารบรรณ โรงเรียนบ้านกุดโคลน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยใช้โปรแกรมการรับ-ส่งหนังสือราชการ และใช้หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ตามแนวคิดของเคมมิสและแม็กแท็กการ์ท (Kemmis; & McTaggart. 19888 : 15) เพื่อการพัฒนาระบบงานสารบรรณ โรงเรียนบ้านกุดโคลน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การปฏิบัติการ (Action) การสังเกตการณ์ (Observation) และการสะท้อนผลการปฏิบัติการ (Reflection) โดยดำเนินการพัฒนาระบบงานสารบรรณทั้ง 5 ด้าน ดำเนินการเป็น 2 วนรอบ ดังนี้

1. ด้านการจัดทำหนังสือราชการ
2. การรับหนังสือราชการ
3. การส่งหนังสือราชการ
4. การเก็บหนังสือราชการ
5. การทำลายหนังสือราชการ

การพัฒนาระบบงานสารบรรณ โรงเรียนบ้านกุดโคลน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ใช้หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ซึ่งประกอบด้วยการวางแผน (Planning) การปฏิบัติ (Action) การสังเกต (Observation) และการสะท้อนผล (Reflection) ให้สัมพันธ์และสอดคล้องกับวงจรของการพัฒนาระบบ SDLC (System Development Life Cycle: SDLC) 5 ขั้นตอน ซึ่งประกอบด้วยการศึกษา ระบบ (Systems Investigation) การวิเคราะห์ระบบ (Systems Analysis) ขั้นตอนการออกแบบระบบ (Systems Design) ขั้นตอนนำไปใช้ (Systems Implementation) และขั้นตอนตรวจสอบระบบ (Systems Review) ตามกรอบงานสารบรรณ 5 ด้าน คือ การจัดทำหนังสือราชการการรับ-การส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้ามีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. การจัดทำหนังสือราชการ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณ ขาดความรู้ความเข้าใจ ในรูปแบบการพิมพ์ของหนังสือราชการ และยังใช้ภาษาไม่ถูกต้องเหมาะสมในการจัดทำหนังสือราชการ แต่ละประเภท กลุ่มผู้ศึกษาค้นคว้าจึงได้ดำเนินการประชุมปฏิบัติการ เพื่อนำความรู้มาออกแบบ กระบวนการ ปฏิบัติงานงาน เมื่อนำระบบไปใช้โดยมีวิทยากรเป็นผู้ให้การนิเทศ พบว่า ทุกคนสามารถจัดทำหนังสือราชการได้ถูกต้อง รวดเร็ว และสืบค้นได้ง่าย ได้สำรองไฟล์ไว้ใน Drive เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล

2. การรับหนังสือราชการ พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณมีความล่าช้า เพราะการเดินทางของหนังสือราชการล่าช้าทำให้ถูกทวงถามบ่อย ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เตือนใจ ตลประสิทธิ์ (2540:80-82) ที่ทำการศึกษารื่องสภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการในโรงเรียนมัธยม ศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1 พบว่า ในการบริหารงานธุรการ มีปัญหาการรับ - จ่ายหนังสือราชการล่าช้า จึงมีความต้องการพัฒนางานโดยนำเทคโนโลยีมาช่วยในการรับ - ส่งหนังสือราชการ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของวอลเทอร์ (Walter. 1998 : 889-A) ที่ทำการศึกษารื่องการบริหารงานในกระบวนการทางธุรกิจได้อย่างคล่องแคล่ว ศึกษากระบวนการปฏิบัติงานแบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยสนับสนุนระบบการประสบความสำเร็จในระบบ พบว่าการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนกระบวนการปฏิบัติงาน เมื่อนำระบบบริหารการจัดการเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ ใช้กับงานทำให้ลดความล่าช้ามีความคล่องแคล่วขึ้น

3. การส่งหนังสือราชการ พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณมีความล่าช้า เพราะการเดินทางของหนังสือราชการล่าช้า ทำให้ถูกทวงถามบ่อย ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศิริลักษณ์ เขมะประสิทธิ์ (2540 : 97) ถ้ามีเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในงานสารบรรณนี้ สามารถช่วยให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น โดยระบบงานสารบรรณที่ใช้คอมพิวเตอร์นั้น สามารถลดเวลาการจัดส่งเอกสาร แก้ปัญหาการส่งออกเอกสารล่าช้าแล้วยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของวอลเทอร์ (Walter 1998 : 889-A) ที่ทำการศึกษารื่องการบริหารงานในกระบวนการทางธุรกิจได้อย่างคล่องแคล่ว ศึกษากระบวนการปฏิบัติงานอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยสนับสนุนระบบ การประสบความสำเร็จในระบบ พบว่า การนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนกระบวนการปฏิบัติงาน เมื่อนำระบบบริหารการจัดการเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ มาประยุกต์ใช้กับงานทำให้ลดความล่าช้า มีความคล่องแคล่วขึ้น เมื่อกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าได้ดำเนินการประชุมปฏิบัติการเพื่อนำความรู้ ความเข้าใจ มาใช้ในการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้โปรแกรม E - Office และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เมื่อกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้านำระบบไปใช้และดำเนินการตรวจสอบทบทวนระบบ โดยการประชุมปฏิบัติการและการนิเทศ พบว่า ทุกคนสามารถปฏิบัติงานด้านโปรแกรมได้ แต่มีผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า จำนวน 1 คน คือเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ ขาดทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ จึงยังไม่สามารถใช้โปรแกรมได้รวดเร็ว สืบค้นได้ช้า จึงควรพัฒนาต่อไป ภายหลังจากพัฒนาแล้ว

พบว่า ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าจำนวน 1 คน คือ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณสามารถปฏิบัติงานโดยใช้โปรแกรม E- Office ได้รวดเร็วและสืบค้นได้ง่าย

4. การเก็บรักษาหนังสือราชการ พบว่า หนังสือราชการที่มีมีจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ จากสภาพปัจจุบันที่ยังเก็บรวบรวมใส่แฟ้มเอกสาร ที่ไม่เป็นระบบที่ชัดเจน ทำให้ยากต่อการค้นหาเอกสาร เสี่ยงกับการสูญหายของเอกสาร จึงได้ดำเนินการประชุมปฏิบัติการเพื่อความรู้มาออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน เมื่อนำระบบไปใช้โดยมีผู้บริหารเป็นผู้ให้การนิเทศ พบว่า ทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในระบบ การกำหนดรหัสและสีประจำแฟ้มงานแต่ละงาน สามารถใช้ประโยชน์จากเอกสารที่เก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ เมื่อดำเนินการตรวจสอบทบทวนระบบโดยการนิเทศคนสามารถปฏิบัติงานตามกระบวนการการปฏิบัติงานสารบรรณของโรงเรียนได้ สามารถตรวจสอบและดูแลระบบให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องสะดวกรวดเร็วสืบค้นได้ง่าย

5. การทำลายหนังสือราชการ พบว่า การทำลายหนังสือราชการปฏิบัติไม่ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ เพราะผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบว่าด้วยการทำลายหนังสือราชการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเดือนใจ ดลประสิทธิ์ (2540 : 80-82) ที่ทำการศึกษารื่องสภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญการศึกษา 10 พบว่าบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในระบบการทำลายหนังสือราชการ ความต้องการพัฒนาคือ จัดอบรมให้ความรู้ตามระเบียบงานสารบรรณ สำนักนายกรัฐมนตรื ดำเนินการประชุมปฏิบัติการเพื่อนำความรู้มาออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน เมื่อนำระบบไปใช้โดยมีวิทยากรเป็นผู้ให้การนิเทศ พบว่า ทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในกฎ ระเบียบ ว่าด้วยการทำลายหนังสือราชการ ทำให้การปฏิบัติงานง่ายขึ้นเมื่อดำเนินการตรวจสอบและทบทวนระบบโดยการนิเทศพบว่าผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจ ในการตรวจสอบทบทวนระบบให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 จากผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า สถานศึกษาควรนำข้อมูลที่ได้จากการพัฒนาระบบงานสารบรรณ ไปใช้ในการบริหารจัดการในการพัฒนาระบบงานสารบรรณที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นการส่งผลให้เกิดการพัฒนาคนและงานในหน่วยงานอย่างเหมาะสมถูกต้องและมีประสิทธิภาพต่อไป

1.2 จากการศึกษาค้นคว้า พบว่า สถานศึกษาควรมีการอบรมการใช้ระบบงานสารบรรณที่ทันสมัยอยู่เสมอ รวมทั้งมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพรวมทั้งมีการตรวจสอบการใช้งานของระบบอยู่เสมอ

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำหรับใช้งานในระบบงานอื่น ๆ ของโรงเรียน เช่น งานการเงิน งานพัสดุ งานบุคลากร ฯลฯ เพื่อให้การดำเนินงานของสถานศึกษามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของบุคลากร ต่อระบบงานสารบรรณที่พัฒนา มากขึ้นเพื่อหาข้อบกพร่องนำไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

องค์ความรู้ใหม่

การพัฒนางานสารบรรณในโรงเรียนขนาดเล็ก โดยประยุกต์ใช้แนวคิด การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ตามแนวทางของ Kemmis & McTaggart ซึ่งเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องผ่าน กระบวนการ หมุนเวียนเป็นวงจร (Spiral Process) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่

1. การวางแผน (Planning) วิเคราะห์ปัญหาและกำหนดแนวทางการปรับปรุงงานสารบรรณให้ สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษา

2. การปฏิบัติการ (Action) ลงมือดำเนินการตามแผนโดยใช้เครื่องมือพัฒนา เช่น การอบรม เชิงปฏิบัติการ การนิเทศ และการติดตามผล

3. การสังเกต (Observation) ตรวจสอบผลลัพธ์จากการดำเนินงานจริง เพื่อรวบรวมข้อมูล เชิงประจักษ์

4. การสะท้อนผล (Reflection) วิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้น สรุปบทเรียน และปรับปรุงแนวทาง การดำเนินงานเข้าสู่วงจรถัดไป

จากการดำเนินการดังกล่าว ก่อให้เกิด การเปลี่ยนแปลงเชิงระบบ (Systematic Transformation) ของงานสารบรรณจากรูปแบบเดิมสู่ระบบที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

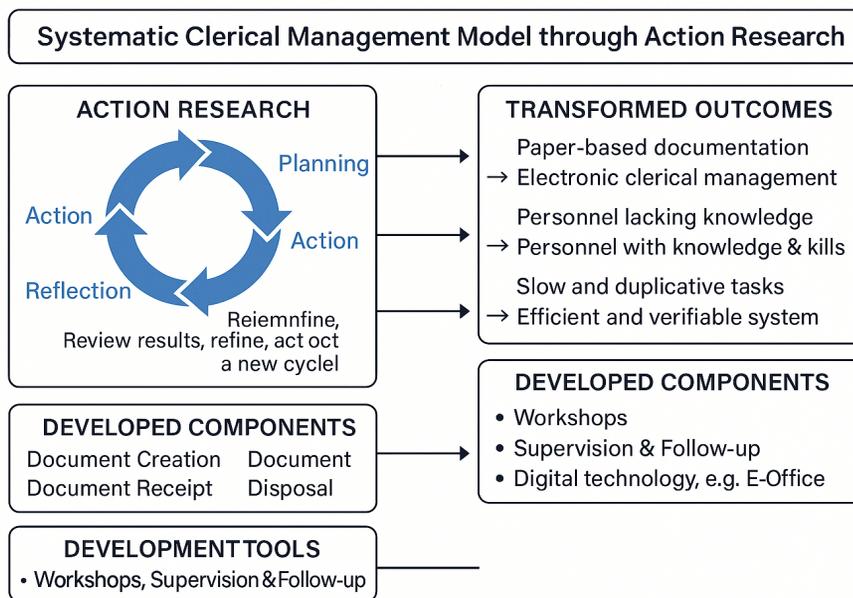
จาก การจัดการเอกสารแบบกระดาษ (Paper-based) สู่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Clerical Management)

จาก บุคลากรที่ขาดความรู้และทักษะ สู่ บุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะการปฏิบัติงาน จาก กระบวนการทำงานที่ล่าช้าและซ้ำซ้อน สู่ ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ตรวจสอบได้ และลดความซ้ำซ้อน

องค์ประกอบของการพัฒนา ได้แก่

กระบวนการงานสารบรรณ 3 ด้าน คือ การสร้างเอกสาร การรับเอกสาร และการจำหน่ายเอกสาร เครื่องมือพัฒนา ได้แก่ การอบรมเชิงปฏิบัติการ การนิเทศติดตาม และเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบ

โดยสรุป องค์ความรู้นี้สะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนางานสารบรรณเชิงระบบด้วยการวิจัยเชิงปฏิบัติการเป็นแนวทางที่เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร การใช้เทคโนโลยี และการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการสารบรรณของสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้การศึกษาขั้นพื้นฐานด้านผลผลิต ปัจจัย และกระบวนการ. กรุงเทพฯ: ศุภสภา.
- กุหลาบ บุริสาร. (2538). การศึกษาการปฏิบัติงานตามกระบวนการนิเทศภายในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนโดกสีพิทยาสรรพ์. (วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- เกษม จำพันดุง. (2548). การพัฒนาบุคลากรงานสารบรรณโรงเรียนมัธยมด่านขุนทด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. (การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- ชาลี มณีศรี. (2524). การบริหารงานธุรการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- ชาลี มณีศรี. (2539). การบริหารงานธุรการ. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.

- ถวิล จันจ้านงค์. (2549). การพัฒนาระบบงานสารบรรณ คณะเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- ทวิวรรณ วงศ์ไกรวรรณ. (2528). การจัดเก็บเอกสารราชการ. เชียงใหม่: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธมน ทองอั้งดัง. (2550). การพัฒนาระบบงานสารบรรณของโรงเรียนบ้านดอนหญ้านาง อำเภอพรเจริญ จังหวัดหนองคาย. (การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- นงลักษณ์ พุ่มม่วง. (2549). การพัฒนาระบบงานสารบรรณ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- นพวรรณ อางสม. (2549). การพัฒนาระบบงานสารบรรณ โรงเรียนวัดสว่างบูรพา อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์. (การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- นาฏสุดา เขมมะศิริ. (2542). เทคนิคการจัดประชุม. กรุงเทพฯ: พัฒนาคุณภาพวิชาการ.
- นัยนา เกิดวิชัย. (2543). คำอธิบายระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526. นครปฐม: นิตินัย.
- น้ำเพชร กล้าหาญ. (2550). การพัฒนาระบบงานสารบรรณโรงเรียนบัวใหญ่พิทยาคม อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น. (การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- นุชนารถ แจ็กมา. (2550). การพัฒนาระบบงานสารบรรณของกองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- บรรจงศักดิ์ งามประเสริฐ. (2549). การพัฒนาระบบงานสารบรรณโรงเรียนบ้านกระดานบ้านกระดาน (รัฐประชาสรรค์) อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. (การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- ปกครอง ธาณัง. (2550). การพัฒนาระบบงานสารบรรณโรงเรียนบ้านโนนสะอาด กิ่งอำเภอู่ไร่ จังหวัดหนองคาย. (การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- Akmanligil, M. A. (2000). Strategies for global information systems development: A critical analysis (Doctoral dissertation, University of [unspecified]). Dissertation Abstracts International, 61(03), 1062-A.
- Barrett, D. S. (2001). Factors and their effect in the principals' utilization of a management information system (Doctoral dissertation). Dissertation Abstracts International, 61(08), 3002-A.

- Bellum, J. M. (2003). Rogers' innovation process in organizations: Information systems implementation in educational organizations (Doctoral dissertation). Dissertation Abstracts International, 64(01), 31-A.
- Goodall, C. J. (2001). A very difficult game indeed: Managerial practices of California school district chief business officials in medium-sized school districts (Doctoral dissertation). Dissertation Abstracts International, 61(07), 2534-A.
- Kemmis, S., & McTaggart, R. (1988). The action research planner. Victoria, Australia: Deakin University Press.