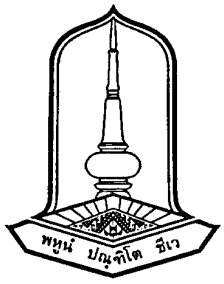


การพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณโรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

การศึกษาค้นคว้าอิสระ

ของ

สุทธิวุฒิ สิมะไพศาล

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

ตุลาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

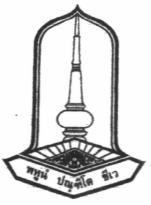
Mahasarakham University

การพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณโรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ของ
สุทธิวุฒิ สิมะไพศาล

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
ตุลาคม 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Mahasarakham University



คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ได้พิจารณาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ของนายสุทธิวุฒิ สิมะไพศาล แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(รศ.ดร.ฉลาด จันทรสมบัติ) (อาจารย์บัณฑิตศึกษาประจำคณะ)

..... กรรมการ
(ผศ.ดร.บรรจบ บุญจันทร์) (อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ)

..... กรรมการ
(รศ.ดร.เผชิญ กิจระการ) (อาจารย์บัณฑิตศึกษาภายนอกภาควิชา)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

.....
(รศ.ดร.ประวิต เอราวรรณ์)
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

.....
(รศ.เทียนศักดิ์ เมฆพรรณโอภาส)
ผู้รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่ 19 เดือน ก.ค. พ.ศ. 2556

Mahasarakham University

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างสูงยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรจบ บุญจันทร์ อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ฉลาด จันทรสมบัติ ประธานกรรมการสอบ และรองศาสตราจารย์ ดร.เผชิญ กิจระการ กรรมการสอบ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี ผู้ศึกษาค้นคว้าขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงยิ่งไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คุณกรรณิการ์ มาสุข นักวิชาการศึกษา กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 4 คุณวิเชียร สุรินทร์ นักวิชาการศึกษา กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 4 และผู้ช่วยศาสตราจารย์นำสุข นวพงษ์พิพัฒน์ อาจารย์ประจำภาควิชาคณิตศาสตร์และสถิติประยุกต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญช่วยตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อยและประสบผลสำเร็จ

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ และผู้เกี่ยวข้องภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ให้ความรู้ คำแนะนำ และให้กำลังใจผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระมาโดยตลอดจนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหาร ผู้อำนวยการ คณะครู และบุคลากรโรงเรียนมงคลกุลวิทยา ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลและร่วมศึกษาค้นคว้า

กราบขอบพระคุณ คุณแม่บุญสิตา สิมะไพศาล คุณยายจรรยา มงคลกุล คุณน้าเกษรา คุณป้าสุมาลี ภู่ภัทรางค์ และญาติๆ ที่ให้การสนับสนุน ให้กำลังใจ ด้วยความรักและความห่วงใยด้วยดีเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าขอมอบบูชาพระคุณแด่ บิดา มารดา ญาติทุกท่าน คุณครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ให้การศึกษาสั่งสอนอบรมให้ผู้ศึกษาค้นคว้าเป็นคนดี มีคุณธรรม จนนำไปสู่ความสำเร็จของผู้ศึกษาค้นคว้า

สุทธิวุฒิ สิมะไพศาล

Mahasarakham University

ชื่อเรื่อง การพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณโรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา
ผู้ศึกษาค้นคว้า นายสุทธิวุฒิ สิมะไพศาล
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรจบ บุญจันทร์
ปริญญา กศ.ม. **สาขาวิชา** การบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม **ปีที่พิมพ์** 2556

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณโรงเรียนมงคลกุลวิทยา ให้มีความรู้ ความเข้าใจ และมีความสามารถในการปฏิบัติงานสารบรรณโดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ตามแนวคิดของ เคมมิส และแม็กแท็กการ์ท (Kemmis and McTaggart) ดำเนินการพัฒนา 2 วงรอบแต่ละวงรอบประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การปฏิบัติ (Action) การสังเกต (Observation) และการสะท้อนผลการปฏิบัติ (Reflection) กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า มีจำนวน 5 คน ประกอบด้วย ผู้ศึกษาค้นคว้า ครูผู้ช่วยงานธุรการ จำนวน 2 คนและคณะครูในโรงเรียน จำนวน 2 คน กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติม จำนวน 2 คนประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงเรียนและวิทยากร เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต แบบทดสอบ และแบบบันทึกกิจกรรมโดยการนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า สภาพปัญหาก่อนการพัฒนาบุคลากรงานสารบรรณของโรงเรียนมงคลกุลวิทยา การรับ-ส่งเอกสารจากหน่วยงานต้นสังกัดหรือผู้เกี่ยวข้องมีความล่าช้าบางครั้งส่งหนังสือไม่ทันตามกำหนดอีกทั้งผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะในการปฏิบัติงานรับ-ส่งหนังสือราชการ การโต้ตอบหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการและการทำลายหนังสือราชการ ทำให้การปฏิบัติงานสารบรรณขาดประสิทธิภาพ จึงได้ดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ 1 โดยใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการนิเทศภายใน ผลการดำเนินการพบว่า การประชุมเชิงปฏิบัติการทำให้ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานสารบรรณเพิ่มขึ้นเป็นที่น่าพอใจ และการนิเทศภายในทำให้มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบแต่ละงานที่ชัดเจน มีการจัดระบบประสานงานเพื่อความสะดวกรวดเร็ว มีการปฏิบัติงานตามขั้นตอนและระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณโดยการรับ-ส่งเอกสารและหนังสือราชการ มีการจัดลำดับความสำคัญของหนังสือ การจัดแยกหนังสือรับและส่ง การเลขรับ-ส่ง วัน เวลารับ-ส่ง และการโต้ตอบหนังสือ มีการร่างหนังสือก่อนพิมพ์ การพิมพ์หนังสือราชการโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และการทำลายหนังสือราชการ มีการทำบัญชีขอทำลายหนังสือตามแบบฟอร์มและแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือตามขั้นตอน แต่การเก็บรักษาหนังสือราชการยังไม่เป็นระบบทั้งในรูปแบบแฟ้มเอกสารและระบบอิเล็กทรอนิกส์แฟ้ม จึงดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ 2 โดยใช้กลยุทธ์การนิเทศภายใน ผลการดำเนินการพบว่า มีการจัดระบบแฟ้มเอกสาร จำแนกเป็นหมวดหมู่ตามชื่อเรื่องมีการจัดลำดับเรื่อง จัดทำรหัสทะเบียนแฟ้มไว้ที่สันแฟ้มเอกสารเก็บใส่ตู้เอกสารเรียงตามตัวอักษรไทย และบันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ตามหมวดหมู่ของเอกสารโดยใช้โปรแกรมระบบอิเล็กทรอนิกส์แฟ้ม ได้ครบถ้วนถูกต้อง

Mahasarakham University

สารบัญ

บทที่ **หน้า**

1 บทนำ 1
ภูมิหลัง 1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า 3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า 3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า 3
นิยามศัพท์เฉพาะ 4

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 6
การพัฒนาบุคลากร 6
งานธุรการ 13
งานสารบรรณ 19
กลยุทธ์ในการพัฒนา 24
การวิจัยปฏิบัติการ 28
บริบทของโรงเรียนมงคลกุลวิทยา 30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 33
งานวิจัยในประเทศ 33
งานวิจัยต่างประเทศ 37

3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า 45
กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าและผู้ให้ข้อมูล 45
ขั้นตอนดำเนินการศึกษาค้นคว้า 45
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า 49
การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ 50
การเก็บรวบรวมข้อมูล 52
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล 52
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 52

4 ผลการศึกษาค้นคว้า 53
การดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ 1 53
การสะท้อนผลการพัฒนาในวงรอบที่ 1 60
การดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ 2 61
การสะท้อนผลการพัฒนาในวงรอบที่ 2 63

Mahasarakham University

บทที่ **หน้า**

5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 64
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า 64
สรุปผล 64
อภิปรายผล 66
ข้อเสนอแนะ 68

บรรณานุกรม 70

ภาคผนวก 76
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า 77
ภาคผนวก ข คู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณ 89

ประวัติย่อของผู้ศึกษาค้นคว้า 115

Mahasarakham University

บัญชีตาราง

ตาราง **หน้า**

1 แผนปฏิบัติการพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณ โรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา (วงรอบที่ 1) 48

2 แผนปฏิบัติการพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณ โรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา (วงรอบที่ 2) 49

3 ผลการทดสอบความรู้งานสารบรรณก่อนและหลังการประชุมปฏิบัติการ 55

Mahasarakham University

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การบริหารโรงเรียนประถมศึกษา เป็นภาระงานของผู้บริหารโรงเรียน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย นับตั้งแต่ครู นักการภารโรง ตลอดจนผู้ปกครองนักเรียน และชุมชนที่จะต้องเข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อให้โรงเรียนสามารถจัดกิจกรรมการเรียนการสอนได้อย่างมีคุณภาพ และส่งผลต่อสุขภาพนักเรียนในที่สุด โดยมีภารกิจหลักคือ งานที่เกี่ยวกับการเรียนการสอน ได้แก่งานวิชาการและมีภารกิจรอง คือ งานสนับสนุนการเรียนการสอน การจัดการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาจะต้องดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพให้เป็นไปตามแนวทางแห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2542 และฉบับแก้ไข พ.ศ. 2545 เพื่อมุ่งสู่แนวทางแห่งการประกันคุณภาพการศึกษาให้ได้ ซึ่งการที่จะดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้เกิดการพัฒนาคุณภาพได้นั้น จะต้องดำเนินงานการบริหารงานตามขอบข่าย โดยการบริหารจัดการเป็น 4 ด้าน คือ การบริหารโครงการ การบริหารงบประมาณ การบริหารของบุคคลและการบริหารงานทั่วไป (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546 : 34)

การบริหารโรงเรียนตามขอบข่ายดังกล่าว ต่างมีความสำคัญและจำเป็นที่จะต้องสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ เพราะแต่ละงานต่างช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้งานอื่นๆ ดำเนินการไปอย่างคล่องแคล่วตัวโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารงานทั่วไป เป็นกระบวนการสำคัญและมีบทบาทหลักที่ช่วยประสานส่งเสริมสนับสนุนให้การบริการและอำนวยความสะดวกแก่งานอื่นๆ บรรลุผลตามมาตรฐาน คุณภาพและเป้าหมายที่กำหนดไว้ (ธีระ รุญเจริญ. 2548 : 89) โดยมีการดำเนินงานธุรการ ซึ่งเป็นงานหนึ่งในงานบริหารทั่วไปเป็นกลไกสำคัญในการดำเนินงาน

งานธุรการโรงเรียนนับว่าเป็นกลไกที่สำคัญอย่างยิ่งที่ส่งผลให้การดำเนินงานของโรงเรียนทุกด้านบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งผู้ปฏิบัติต้องศึกษาสภาพงานธุรการของโรงเรียนและระเบียบกฎหมายตลอดจนแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปวางแผนหรือออกแบบงานธุรการ ลดขั้นตอนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ให้เหมาะสม นอกจากนี้ควรจัดบุคลากรรับผิดชอบและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานธุรการตามระบบโดยยึดหลักความถูกต้องรวดเร็ว ประหยัดและคุ้มค่า (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546 : 68) ดังนั้น ผู้รับผิดชอบงานธุรการจำเป็นต้องได้รับการคัดเลือกเป็นพิเศษ ต้องเป็นผู้มีความละเอียดถี่ถ้วน มีความรู้เรื่องระเบียบวินัยเป็นอย่างดี มีความรับผิดชอบและมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และมีมนุษย์สัมพันธ์ดี (บรรจงศักดิ์ งานประเสริฐ. 2549 : 63)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ปรับปรุงฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545 มาตรา 39 ได้ระบุไว้ว่า “ให้กระทรวงกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารบุคลากร และการบริหารทั่วไป ไปยังคณะกรรมการและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรง และมาตรา 6 กล่าวว่า “การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรม และวัฒนธรรมในด้านการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข” ดังนั้น

Mahasarakham University

การจัดการศึกษาจึงจำเป็นต้องจัดอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้คนซึ่งถือเป็นทรัพยากร ที่มีคุณค่ามากที่สุด ให้ได้รับการศึกษาอย่างสมบูรณ์ ซึ่งการบริหารการศึกษาจำเป็นต้องมีทรัพยากรขั้นพื้นฐานคือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) โดยการนำเอาเทคโนโลยี (Technology) สมัยใหม่เข้ามาช่วยบริหารเพื่อมุ่งพัฒนาคนทั้งนี้การบริหารการศึกษาดังกล่าว ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ของบุคลากรในหน่วยงานตลอดจนทุ่มเทในงานที่รับผิดชอบอย่างจริงจังจึงจะทำให้ประสบผลสำเร็จในการบริหาร (ครรชิต วรรณชา. 2543 : 1)

เพราะฉะนั้นในปัจจุบันแต่ละองค์กร หรือทุกหน่วยงานเล็งเห็นความสำคัญของมนุษย์ว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดขององค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จได้เพียงใดขึ้นอยู่กับบุคคลซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินการ การพัฒนาบุคคลากรหรือการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จึงต้องอาศัยแนวความคิดที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป โดยเฉพาะการกำหนดหลักการในการบริหารงานจะต้องเป็นที่ยอมรับระหว่างองค์การกับผู้ปฏิบัติงานและถูกต้องตามกฎหมาย มนุษย์ถือเป็นสิ่งที่มีค่าที่สุดขององค์การ หากองค์การได้พัฒนาบุคคลในองค์การให้มี ความรู้ ความสามารถ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มขีดศักยภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ องค์การนั้น ๆ จะประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพในการพัฒนาบุคลากรนั้น องค์กรจะต้องมีความตระหนักโดยให้การฝึกอบรมและพัฒนาอย่างเป็นระบบเพื่อให้บุคลากรรับสภาพการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบต่างๆ ได้ นอกจากนี้ ระบบการพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ จะมุ่งเน้นไปที่การธำรงรักษาภาวะสมดุลของสุขภาพทางร่างกายและทางจิตใจของบุคลากร โดยคำนึงถึงความปลอดภัย สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ซึ่งจะส่งผลถึงขวัญและกำลังใจของบุคลากร ครอบคลุมทั้งผู้ที่อยู่ปฏิบัติงานในองค์กรในปัจจุบันและเมื่อพ้นสภาพไปแล้ว ทั้งนี้จะกล่าวได้ว่า ภาพรวมของการพัฒนาบุคลากรจะมุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับองค์ประกอบ และสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตทำงานของบุคลากรอันจะส่งผลต่อเนื่องไปถึงการเพิ่มผลผลิตและกำไรขององค์กรนั่นเอง และความสำเร็จหรือความสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร เป็นผลเนื่องจากความสามารถในการใช้บุคลากรที่มีอยู่ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ประโยชน์สูงสุด บุคลากรก็เป็นปัจจัยหนึ่งในหลายปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร รวมทั้งการสร้างภาพพจน์ขององค์กร เพราะบุคลากรเป็นผู้สร้างสรรค์ผลผลิตและบริการขององค์กรออกสู่สาธารณชน การพัฒนาบุคลากรที่มีความเหมาะสมสามารถสร้างความเจริญเติบโตแก่องค์กรได้เป็นอย่างดี เพราะ “คน” มีศักยภาพในตัวเองมาก หากองค์กรมีหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง และอุทิศให้แก่องค์กรได้อย่างเต็มที่ (บรรยงค์ โตจินดา. 2546 : 16)

โรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 4 เป็นโรงเรียนประศึกษาขนาดใหญ่ จัดการศึกษาตั้งแต่ระดับปฐมวัย ถึงระดับประถมศึกษาปีที่ 6 มีนักเรียนทั้งหมด 1,309 คน บุคลากรทั้งหมด 60 คน แบ่งการบริหารงานเป็น 4 กลุ่มงาน คือกลุ่มงานบริหารงานวิชาการ กลุ่มงานบริหารงบประมาณ กลุ่มงานบริหารงานบุคคล และกลุ่มการบริหารงานทั่วไป พบว่างานธุรการด้านงานสารบรรณ ยังมีปัญหาในการปฏิบัติด้วยบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานธุรการด้านงานสารบรรณ ยังไม่ดีพอ บุคลากรไม่กระตือรือร้นหรือมีความคิดสร้างสรรค์ที่จะพัฒนาศักยภาพตนเองให้ทันกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ปฏิบัติตามที่ตนเองเข้าใจ ไม่สามารถเรียกใช้ข้อมูลหรือหาเอกสารที่ต้องการได้ทันเวลา เท่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เกิดการล่าช้าบางครั้งเอกสารหาย มีการจัดเก็บไม่เป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินงานธุรการด้านงานสารบรรณ ของโรงเรียน ตามกรอบงานที่ได้รับ

Mahasarakham University

มอบหมายจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 4 ผู้ศึกษาค้นคว้า ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้าธุรการโรงเรียน มีความตระหนักและเห็นความสำคัญในปัญหาดังกล่าว ที่ต้องได้รับการแก้ไข เพื่อปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานธุรการด้านงานสารบรรณ ของโรงเรียนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านงานธุรการด้านงานสารบรรณ ของโรงเรียนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นจึงดำเนินการพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณ ในโรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ให้เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจ มีความถูกต้อง และรวดเร็ว

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อพัฒนาบุคลากรโรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ที่ปฏิบัติงานธุรการด้านงานสารบรรณ ให้เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานด้านสารบรรณได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานธุรการด้านงานสารบรรณ โรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. โรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ได้พัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณ ให้มีให้เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจ มีความถูกต้อง และรวดเร็ว
2. ผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้องกับงานธุรการด้านงานสารบรรณ โรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา สามารถทำหน้าที่บริการและอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเอกสารได้ตามขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. เป็นข้อสนเทศสำหรับสถานศึกษาอื่น นำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณ ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ผู้ศึกษาค้นคว้าได้กำหนดขอบเขตเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้าน งานสารบรรณ โรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

1. กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าและผู้ให้ข้อมูลจำแนก คือ
   1.1 กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า จำนวน 5 คน ประกอบด้วย
      1.1.1 ผู้ศึกษาค้นคว้า
      1.1.2 ครูผู้ช่วยงานธุรการ จำนวน 2 คน
      1.1.3 คณะครูในโรงเรียน จำนวน 2 คน

Mahasarakham University

1.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติม จำนวน 2 คน ประกอบด้วย

1.2.1 ผู้อำนวยการโรงเรียน

1.2.2 วิทยากร

2. กรอบในการศึกษาค้นคว้า

2.1 กรอบเนื้อหา ทำการศึกษาค้นคว้าการพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณ โรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา พัฒนาบุคลากรงานธุรการให้ถูกต้อง รวดเร็วและเป็นปัจจุบันตามขอบข่ายงานธุรการ ประกอบไปด้วย

2.1.1 หมวดการรับ ส่งหนังสือราชการ

2.1.2 หมวดโต้ ตอบ หนังสือราชการ

2.1.3 หมวดการเก็บรักษาหนังสือราชการ

2.1.4 หมวดการทำลายหนังสือราชการ

2.2 กรอบกลยุทธ์ ทำการศึกษาค้นคว้าการพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณ โรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้กลยุทธ์ ดังนี้

2.2.1 การประชุมเชิงปฏิบัติการ

2.2.2 การนิเทศภายใน

3. วิธีการศึกษาค้นคว้า

ผู้ศึกษาใช้หลักการวิจัยปฏิบัติการ (Action Research Principle) มาช่วยพัฒนา โดยใช้หลักการและขั้นตอนตามแนวคิดของเคมมิส และแม็กแทกการ์ท (Kemmis and Mctaggart. 1988 : 9 - 15) มาเป็นกระบวนการในการพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณ โรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา โดยดำเนินการเป็น 2 วงรอบ ซึ่งแต่ละวงรอบประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

3.1 การวางแผน (Planning)

3.2 การปฏิบัติ (Action)

3.3 การสังเกต (Observation)

3.4 การสะท้อนผล (Reflection)

4. ระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้า

ตั้งแต่เดือน มกราคม 2556 – พฤษภาคม 2556

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการหรือกรรมวิธีต่างๆ ที่หน่วยงานนำมาพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะความชำนาญ ตลอดจนความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานที่ปฏิบัติบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

2. งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับเอกสาร หรือหนังสือ ที่โรงเรียนมงคลกุลวิทยาจัดทำขึ้นเพื่อใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างงานทั้งภายในและภายนอก โดยใช้อ้างอิงเป็นหลักฐานของทางราชการ นับตั้งแต่กระบวนการจัดทำหนังสือ การส่งหนังสือออกจากหน่วยงาน และรับหนังสือราชการเข้ามายังหน่วยงานโดยมีขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การจัดเก็บหนังสือราชการ การรักษา การยืม

Mahasarakham University

หนังสือราชการไปใช้งาน ไปสิ้นสุดที่ขั้นตอนการทำลายหนังสือราชการ การดำเนินการดังกล่าวต้องปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

3. การประชุมเชิงปฏิบัติการ หมายถึง การดำเนินการประชุม เรื่องการดำเนินงานสารบรรณ เพื่อให้ความรู้แก่บุคลากรของโรงเรียนมงคลกุลวิทยา ซึ่งเป็นผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณ

4. การนิเทศภายใน หมายถึง การประชุมกลุ่มย่อย เพื่อให้คำแนะนำช่วยเหลือ การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณ ให้ถูกต้อง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและให้ขวัญกำลังใจ แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานสารบรรณในโรงเรียนมงคลกุลวิทยา

Mahasarakham University

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณโรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ผู้ศึกษาได้ศึกษาและนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. การพัฒนาบุคลากร
   1.1 ความหมายของการพัฒนาบุคลากร
   1.2 ความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร
   1.3 ประโยชน์ของการพัฒนาบุคลากร
   1.4 วิธีการพัฒนาบุคลากร
2. งานธุรการ
3. งานสารบรรณ
4. กลยุทธ์ในการพัฒนา
5. การวิจัยปฏิบัติการ
6. บริบทของโรงเรียนมงคลกุลวิทยา
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
   7.1 งานวิจัยในประเทศ
   7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

การพัฒนาบุคลากร

1. ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร เป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะส่งผลให้ผลผลิตต่างๆ ขององค์การมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของสังคม ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรไว้ดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ม.ป.ป : 153) ได้อ้างความหมายของการพัฒนาบุคลากรของสมาน รังสิโยกฤษฎ์ ไว้ว่า การพัฒนาบุคลกร หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการทำงานดีขึ้นหน่วยงานหนึ่งสามารถมีทักษะในการทำงานดีขึ้นตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน อันจะเป็นผลในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

อนัตตา ชาวนา (2546 : 11) ได้สรุปความหมายของการพัฒนาบุคลากร คือ กระบวนการดำเนินงานที่มุ่งส่งเสริม เพิ่มพูนทักษะความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้บรรลุผลตามที่หน่วยงานต้องการและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยวิธีการดำเนินการที่หลากหลาย เช่น การฝึกอบรม การศึกษาต่อ เป็นต้น

Mahasarakham University

จันทร์สุดา บุญวาร (2547 : 9) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินการให้บุคคลในหน่วยงานหรือองค์การให้มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงานที่กำลังปฏิบัติหรือเพิ่มพูนทักษะ ประสบการณ์ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และมีความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

ราณี อิสิชัยกุล (2547 : 106) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึงการจัดการเรียนรู้ การพัฒนาและการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงาน ทีมงาน และองค์การมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

อัครเดช หลาบนอก (2547 : 8) ได้ให้ความหมาย ของการพัฒนาบุคลากรว่า หมายถึง กระบวนการเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ความมั่นใจ ทักษะและประสบการณ์ของบุคลากรให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบ อย่างมีประสิทธิภาพ

จุฑารัตน์ อังสุพันธ์โกศล (2548 : 12) ได้กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร เป็นการทำให้บุคลากรมีความรู้ ความชำนาญเพิ่มขึ้นสามารถติดตามวิทยาการใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้ทันท่วงที ส่งผลให้หน่วยงานได้ผลผลิตเพิ่มขึ้นและลดความสิ้นเปลืองที่อาจจะเกิดขึ้นอันเป็นเป้าหมายสูงสุดของทุกๆ หน่วยงาน

จำนงค์ มิ่งเจริญ (2548 : 11) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึงกระบวนการหรือกรรมวิธีต่าง ๆที่มุ่งจะเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ ให้กับบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์การตลอดจนพัฒนาทัศนคติ ประสิทธิภาพตามที่หน่วยงานต้องการ โดยเฉพาะคนที่รับราชการใหม่ในหน่วยงานและยังไม่มีทักษะ ประสบการณ์ ในงานที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหาร

ศุภชัย ยาวะประภาษ (2548 : 6) ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากร (Human Resource Development : HRD) ว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การจัดประสบการณ์การเรียนรู้อย่างเป็นระบบในห้วงเวลาที่กำหนด เพื่อเพิ่มโอกาสให้บุคลากรในองค์การมีสมรรถนะสูงขึ้น สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้เป็นผลดี อันเป็นผลต่อการเจริญเติบโตก้าวหน้าของบุคลากรและองค์การ ซึ่งการพัฒนาบุคลากร (Human Resource Development : HRD) เป็นการใช้การฝึกอบรม (Training) การพัฒนาองค์การ (Organization Development) และการพัฒนาอาชีพ (Career Development) อย่างบูรณาการณ์ เพื่อที่จะเพิ่มประสิทธิผลของบุคคลกลุ่มงานและองค์การ ซึ่งการพัฒนาบุคลากรจะช่วยพัฒนาสมรรถนะสำคัญ (Key Competencies) ที่จะทำให้บุคลากรในองค์การสามารถปฏิบัติงานปัจจุบันและอนาคตได้ โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า (Planned Learning Activities) ช่วยทำให้กลุ่มงานในองค์การสามารถริเริ่มและจัดการเปลี่ยนแปลง และทำให้เกิดการประสานกันระหว่าง ความต้องการขององค์การกับบุคลากร

ศักดา ศักดิ์ศรี (2548 : 10) ได้กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการหรือกรรมวิธีต่างๆ ที่หน่วยงานนำมาพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะความชำนาญ ตลอดจนความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานที่ปฏิบัติบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

Mahasarakham University

ปรีชา เกตุผดุง (2549 : 13) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึงกระบวนการหรือกรรมวิธีต่าง ๆ ที่มุ่งเพิ่มพูน ความรู้ ความชำนาญ ทักษะ ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยม ความสามารถของบุคลากรตลอดจนการให้แนวคิดใหม่ในการปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงานให้มีคุณภาพ และส่งผลสะท้อนทำให้หน่วยงานมีผลผลิต ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ประสาท ราชจันทร์ (2549 : 17) กล่าวว่า พัฒนาบุคลากรต้องใช้หลักการบริหารบุคคล ซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นที่ผู้บริหารต้องรู้จักบุคคล รู้จักกาลว่าจะใช้คนให้เหมาะสมกับงาน การมอบหมายงานช่วงไหน อย่างไร และมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง สิ่งสำคัญประการหนึ่งคือ ขวัญ และกำลังใจ การพิจารณาความดีความชอบ ผู้บริหารต้องมีความยุติธรรม เป็นที่พึ่งปรึกษาหารือได้ตลอดเวลา ดังนั้น ผู้บริหารจะประสบความสำเร็จได้ จะต้องมีศาสตร์และศิลป์ มีภาวะผู้นำภายในตัวเพื่อนำมาพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

อนันต์ ศรีอำไพ (2549 : 205) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร คือ การเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะ ความชำนาญในการทำงาน ตลอดจนปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรทุกระดับให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรสามารถทำได้ด้วยวิธีการฝึกอบรม ปฐมนิเทศ ส่งไปดูงานต่างประเทศ รวมทั้งสัมมนาทั้งในและนอกสถานที่ ฯลฯ เพื่อบุคลากรนั้น ๆ จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมุ่งไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

สมชาติ กิจยรรยง (2550 : 9) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร เป็นระบบการวิเคราะห์ความต้องการขององค์การ การกำหนดจุดมุ่งหมาย กำหนดวิธีการและทางเลือก การวางแผนในการจัดหาบุคลากร การเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์จัดสรรให้ตรงกับความต้องการของงาน การทำนุบำรุงขวัญกำลังใจและสวัสดิการ และการประเมินเพื่อปรับปรุงให้บุคลากรมีความรู้และประสบการณ์เท่าทันกับสภาพสังคมและวิทยาการที่ปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา

จากความหมายของการพัฒนาบุคลากรดังกล่าวมาแล้วนั้น สรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง เป็นกระบวนการใด ๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้นเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานนั้นเกิดการเพิ่มพูน ความรู้ ความสามารถมีทักษะความชำนาญ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบนั้นบรรลุเป้าหมาย อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

2. ความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร

ชัยชนะ ทองจรัส (2546 : 20-21) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรไว้ 6 ด้าน ดังนี้

1. การพัฒนาบุคลากรช่วยทำให้ระบบและวิธีการปฏิบัติงานมีสมรรถภาพดียิ่งขึ้นมีการติดต่อประสานงานดียิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะการพัฒนาบุคลากรจะช่วยเร่งเร้าความสนใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีความสำนึกรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ได้ผลดียิ่งขึ้น นอกจากนี้เมื่อได้รับความรู้ใดจากการพัฒนาบุคลากรแล้ว ก็ย่อมสามารถที่จะนำเอาความรู้นั้นไปใช้ปฏิบัติงานต่อไปได้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถแก้ไขข้อบกพร่องและปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของตนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นผลทำให้องค์การประสบความเจริญรุ่งเรืองในที่สุด

2. การพัฒนาบุคลากร เป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยทำให้เกิดความประหยัดลดความสิ้นเปลืองของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะเมื่อบุคคลใดๆ ได้รับการพัฒนาเป็นอย่างดีแล้วย่อมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องมีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยลง ซึ่งจะมีผลทำให้

Mahasarakham University

องค์การสามารถลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ลงได้อีกด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานล่วงเวลาที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการทำงานล่าช้า หรือความไม่เข้าใจในลักษณะงานที่ต้องทำ ทั้งนี้เนื่องจากว่าการพัฒนาบุคลากรจะช่วยทำให้บุคคลมีความเข้าใจระบบและวิธีการทำงานตลอดจนลักษณะของงานที่ต้องทำเป็นอย่างดี ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง และรวดเร็วยิ่งขึ้น

3. การพัฒนาบุคลากรช่วยลดระยะเวลาของการเรียนรู้งานให้น้อยลงโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ทำงานใหม่ๆ หรือเข้ารับตำแหน่งใหม่ อีกทั้งยังเป็นการช่วยลดความเสียหายต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการทำงานแบบลองผิดลองถูกอีกด้วย

4. การพัฒนาบุคลากร ช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงานต่างๆ ในการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาของตน กล่าวคือในกรณีที่มีบุคลากรเข้าทำงานใหม่หรือเข้ารับตำแหน่งใหม่ในหน่วยงานใดก็ตามในระยะเริ่มแรกนั้นย่อมจะมีความเข้าใจในลักษณะงานตามหน้าที่ใหม่ไม่มากนัก จึงมักจะต้องสอบถามหรือขอคำแนะนำจากหัวหน้าหน่วยงานนั้นๆ หรือให้คำแนะนำอยู่เสมอ ดังนั้น หากจัดให้มีโครงการพัฒนาบุคลากรแก่บุคคลเหล่านั้นเสียก่อนก็ย่อมจะทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในลักษณะของงานที่จะต้องปฏิบัติตั้งแต่แรก ก็ย่อมจะสอบถามบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลา ทำให้หัวหน้าหน่วยงานนั้นลดภาระในการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำลง จะได้มีเวลาปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่

5. การพัฒนาบุคลากร เป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยกระตุ้นบุคลากรต่างๆให้ปฏิบัติงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ทั้งนี้เพราะโดยทั่วไปแล้วเมื่อมีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งใดๆ ในองค์การก็ตาม มักจะคำนึงถึงความรู้ ความสามารถที่บุคคลนั้นจะสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ได้รับการเลื่อนขั้นได้ ซึ่งผู้ที่ได้รับการพัฒนาแล้วย่อมมีโอกาสมากกว่าผู้ที่มิได้รับการพัฒนา

6. การพัฒนาบุคลากร ยังช่วยให้บุคคลนั้นๆ มีโอกาสได้รับความรู้ ความคิดใหม่ๆ ทำให้เป็นคนทันสมัย ทันต่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารงาน อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน ซึ่งมีการคิดค้นและเสนอแนะสิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลา ถ้าหากสามารถรู้และเข้าใจอย่างแท้จริงแล้ว ย่อมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนได้ และในที่สุดย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การ

ราณี อิสิชัยกุล (2547 : 106) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อทั้งพนักงานและองค์การ สำหรับพนักงาน การพัฒนาช่วยให้พนักงานได้รับประโยชน์ ดังนี้

1. มีความมั่นใจว่ามีทักษะที่ใช้ในการทำงานและสามารถปฏิบัติงานได้ดี
2. เพิ่มการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ
3. เปิดโอกาสให้สามารถพัฒนาอาชีพได้เจริญก้าวหน้า
4. เพิ่มโอกาสได้รับการศึกษา อบรม และพัฒนาตนเอง
5. ได้รับการกระจายอำนาจหน้าที่ในการทำงานมากขึ้น
6. มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตามความสนใจ
7. ได้รับความรู้และทักษะที่ทันสมัย
8. เพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงาน
9. ปฏิบัติงานผิดพลาดน้อยลง

Mahasarakham University

10. ลดความเสี่ยงในด้านสุขภาพและความปลอดภัย

11. ทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

จากการศึกษาถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรดังที่ได้กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่าการพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นยิ่งสำหรับสถานศึกษาและการพัฒนาองค์การ เพราะการทำให้บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะความชำนาญ ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งให้บุคลากรมีเจตคติที่ดีต่องานในหน้าที่ความรับผิดชอบ อีกทั้งยังจะส่งผลให้เกิดศักยภาพสูงขึ้นและเพิ่มพูนผลผลิตขององค์การต่อไป

3. ประโยชน์ของการพัฒนาบุคลากร

หน่วยงานควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ในองค์กรจะมีบุคลากรที่มีความสามารถดีเด่นเพียงใดก็ตามถ้าเวลาผ่านไปนานๆ ความรู้ ความชำนาญ ก็ย่อมอ่อนลงเป็นธรรมดาจึงมีความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับการพัฒนาไปใช้ประโยชน์แก่หน่วยงาน

พิณณา ยาวิราช (2546 : 156 - 157) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการพัฒนาบุคลากรดังนี้

1. ทำให้ระบบและวิธีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ช่วยให้ประหยัดทรัพยากรในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีความผิดพลาดน้อยลง

3. ช่วยให้ประหยัดเวลาในการที่พนักงานจะลองถูกลองผิดเรียนรู้ด้วยตนเอง

4. ช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บริหาร ในการที่จะเข้าควบคุมอย่างใกล้ชิดสามารถปล่อยให้พนักงาน ผู้ปฏิบัติมีอิสระ มีความคิดริเริ่ม สามารถควบคุมผลการทำงานของตนเอง

5. เป็นประโยชน์ต่อตัวผู้รับการพัฒนาเองให้มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญความมุ่งหมายของการพัฒนาบุคลากร

ราณี อิสิชัยกุล (2547 : 109) กล่าวถึงประโยชน์ของการพัฒนาบุคลากร ดังนี้

1. เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ทักษะและทัศนคติที่ดีต่อการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

2. เพื่อปรับปรุงทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่งผลให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ปรับปรุงประสิทธิผลการทำงานและเปิดโอกาสให้พนักงานเจริญก้าวหน้า

3. เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของพนักงานซึ่งจะมีผลในการลดอัตราเข้าออกของพนักงาน

4. เพื่อทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานปลอดภัยสำหรับพนักงานและผู้มาใช้บริการช่วยป้องกันการเกิดอุบัติเหตุขณะที่ทำงาน และมีการกำหนดมาตรการในการรักษาความปลอดภัย

สมชาติ กิจยรรยง (2550 : 11) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการพัฒนา ดังนี้

1. การพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบจะช่วยเพิ่มพูนรายได้และสร้างผลกำไรให้แก่องค์การธุรกิจนั้นๆ

2. การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจและความชำนาญในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจ และบุคลากรที่ดียังช่วยป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นได้

Mahasarakham University

3. การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องจะช่วยสร้างความพร้อมในการขยายตัวของธุรกิจนั้นให้สามารถขยายตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยบุคลากรจะรองรับการขยายตัวของธุรกิจนั้นๆ

4. การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือกำลังจะได้รับมอบหมายจะช่วยให้บุคลากรของหน่วยงานนั้นมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

5. เมื่อบุคลากรได้รับการพัฒนาเป็นอย่างดี ย่อมส่งผลไปถึงลูกค้าที่มาใช้บริการของธุรกิจนั้นๆ ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ และเลือกที่จะมาใช้บริการกับธุรกิจหรือหน่วยงานของเราตลอดไป

จากประโยชน์ของการพัฒนาบุคลากรที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นที่หน่วยงานทุกหน่วยงานต้องดำเนินการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะความชำนาญ ในการปฏิบัติงานเป็นประจำ และสม่ำเสมอ เพื่อให้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. วิธีการพัฒนาบุคลากร

พิณณา ยาวิราช (2546 : 156 - 157) ได้กล่าวถึงวิธีการพัฒนาบุคลากร ไว้ดังนี้

1. ปฐมนิเทศสำหรับคนงานใหม่
2. การสอนงานเมื่อได้รับมอบหมายงานใหม่
3. มอบอำนาจในการปฏิบัติงาน
4. การให้ศึกษาด้วยตนเอง
5. ให้รู้จักรับผิดชอบ
6. ให้หัวหน้างานมีเวลาปรับปรุงและริเริ่มงานใหม่
7. สับเปลี่ยน โยกย้ายหน้าที่
8. หาพี่เลี้ยง
9. ให้ทำหน้าที่ผู้ช่วย
10. ให้รักษาการแทน
11. พาไปสังเกตการด้วยบางโอกาส
12. ส่งไปศึกษาดูงาน
13. ส่งไปประชุม สัมมนา และฝึกอบรม
14. ใช้การประชุมเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้มาก
15. การประชุมเชิงปฏิบัติการ
16. ส่งเสริมให้มีบทบาทในองค์กรทางวิชาการ
17. ส่งเข้าประชุมเรื่อที่เกี่ยวข้องกับงาน
18. จัดหาเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับงานไว้ให้ใช้อย่างเพียงพอ
19. จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานให้มีพอใช้ทั่วถึง
20. สนับสนุนกิจกรรมพัฒนาบุคคลอย่างจริงใจ

สมชาติ กิจยรรยง (2550 : 5 - 8) ได้เสนอรูปแบบการพัฒนาบุคลากรไว้ ดังนี้

1. ให้การศึกษาและส่งเสริมให้พัฒนาตนเอง (Sele Development) มีวิธีการต่างๆ ดังนี้

Mahasarakham University

1.1 ใช้บทเรียนสำเร็จรูป
1.2 การศึกษาทางไกล
1.3 การจัดทำวารสารวิชาการในสาขาอาชีพ
1.4 ศึกษาจากเอกสารคู่มือทำงาน
1.5 ศึกษาจากสื่อโสตทัศนูปกรณ์ต่างๆ
1.6 ให้การศึกษาเพิ่มเติมในระยะสั้นและระยะยาว
1.7 ส่งเอกสารให้สรุป รายงาน และเสนอ
1.8 การมอบหมายให้วิจารณ์หนังสือ

2. ให้การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development) มีวิธีการต่างๆ ดังนี้
2.1 จัดโครงการอบรมภายในองค์การ
2.2 ส่งอบรมสถาบันภายนอก
2.3 วางแผนโครงการฝึกอบรมประจำปี
2.4 วางแผนฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรตามความจำเป็นหรือทุกระดับ
2.5 พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนการและเทคโนโลยี
2.6 ใช้เทคนิคการฝึกอบรมแบบผสมผสานและการพัฒนาบุคลากรสมัยใหม่
2.7 ใช้หลักสูตรอบรมในการประเมินผลงานการเลื่อนขั้นหรือโยกย้าย
2.8 สร้างแรงจูงใจในการฝึกอบรม และพัฒนาด้วยกิจกรรม / เกมต่างๆ

3. การพัฒนาในงาน (In Service Development) มีวิธีการต่างๆ ดังนี้
3.1 รักษาการณ์แทน
3.2 ทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการ
3.3 ให้ความร่วมมือคณะทำงาน
3.4 การจัดตั้งกลุ่มร่วมกิจกรรม
3.5 การให้คำปรึกษาหารือ
3.6 การให้ออกไปสังเกตการณ์
3.7 การมีเพื่อนที่มีประสบการณ์ร่วม
3.8 การเป็นตัวอย่างที่ดี
3.9 การเสนอแนะให้นำไปประยุกต์ใช้
3.10 การดูงานในนอกหน่วยงาน
3.11 การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน
3.12 การสอนงาน แนะนำงาน
3.13 การฝึกอบรมในงาน
3.14 การมอบหมายงาน

จากวิธีการพัฒนาบุคลากรที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การเลือกวิธีการพัฒนาบุคลากรนั้นผู้บริหาร หรือหัวหน้าหน่วยงานจะต้องเลือกให้เหมาะสมกับ สภาพปัจจุบันขององค์การหรือปัญหาแต่ละหน่วยงานที่ต้องการจะพัฒนานั้น เพื่อให้ได้ผลผลิตตามที่คาดหวัง

Mahasarakham University

งานธุรการ

1. ความหมายของงานธุรการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของงานธุรการไว้มากมายดังนี้

สารบรรณตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายไว้ว่า หนังสือที่เป็นหลักฐาน

จันทแสน วงศ์ชนะ (2546 : 10) งานธุรการ หมายถึงการดำเนินงานเกี่ยวกับที่ให้บริการ ช่วยเหลือ สนับสนุนอำนวยความสะดวก ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ภายในโรงเรียนเพื่อให้การบริหารโรงเรียนดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ทำให้งานเกิดความคล่องตัวมีประสิทธิภาพบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้โดยไม่มีอุปสรรค และเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการ

สำนักนายกรัฐมนตรี (2548 : 1) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ให้ความหมายไว้ว่างานธุรการคือ งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บ รักษา การยืมและการทำลายหนังสือ

ศิริวรรณ ภูขมร (2551 : 20) งานธุรการคือ งานธุรการเป็นงานบริการที่เอื้ออำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนให้งานด้านต่าง ๆ ภายในโรงเรียนสามารถดำเนินไปได้โดยไม่มีปัญหา อุปสรรค เกิดความคล่องตัวในการทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ประดิษฐ์ สะเดา (2551 : 26) งานธุรการ หมายถึง ภารกิจที่เป็นเครื่องมือ หลักสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษา ที่แสดงความมีศักยภาพในการบริหารจัดการตามบทบาทหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในการประสานงาน ประสานความร่วมมือ ดำเนินการส่งเสริมความสะดวกให้กับบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ให้เต็มความสามารถ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่นักเรียนและสถานศึกษา ควรจะมีขอบข่ายการบริหารให้ครอบคลุมทั่วถึง ได้แก่ งานสารบรรณ งานทะเบียน เป็นต้น

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า งานธุรการโรงเรียน หมายถึง ในการบริหารงานแต่ละอย่างให้เสร็จสิ้นไปนั้นผู้บริหารทุกคนต่างเริ่มต้นทำการวางแผนจัดหรือปรับปรุงองค์การของตน ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับกำลังคนอย่างต่อเนื่องด้วยการสั่งการ และทำการควบคุมงานต่าง ๆ เป็นลักษณะของกระบวนการปฏิบัติงานหลาย ๆ อย่างที่ต่อเนื่องกันไปตลอดเวลา งานธุรการ ได้แก่ การดำเนินงานเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานทะเบียน สถิติและรายงาน บุคลากร และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไป

2. ความสำคัญและประโยชน์ของงานธุรการ

วิลาวัลย์ ทวีวงษ์โอฬาร (2551 : 27) ความสำคัญของงานที่เกี่ยวกับหนังสือ เอกสาร อาจจะกล่าวโดยสรุปได้ดังนี้ คือ

1. ใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน
2. เอกสารหรือหนังสือที่ทำขึ้นใช้เป็นสื่อในการติดต่อทำความเข้าใจระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หน่วยงานกับบุคคล และบุคคลกับบุคคล
3. เอกสารหรือหนังสือที่ทำขึ้นเป็นเสมือนเครื่องมือเตือนความจำของหน่วยงาน
4. เป็นหลักฐานอ้างอิงการติดต่อหรือทำความตกลง

Mahasarakham University

5. เอกสารหรือหนังสือที่เกิดขึ้น อาจเป็นสิ่งที่มีคุณค่าที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าต่อไปในอนาคต

เนื่องจากเอกสารหรือหนังสือที่หน่วยงานต่าง ๆ ของทางราชการมีจำนวนมากจึงจำเป็นต้องจัดระเบียบในส่วนของการทำงาน เกี่ยวกับหนังสือไว้เพื่อประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. ทำให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับหนังสือราชการเป็นระบบและมีมาตรฐานในการทำงานเหมือนกัน
2. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการทำงาน
3. ทำให้ประหยัดเวลา แรงงานและประหยัดเงินงบประมาณ และมีประสิทธิภาพในการทำงาน
4. สะดวกต่อการอ้างอิงและค้นหา
5. ทำให้เกิดความต่อเนื่องในการทำงาน
6. กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติ

3. ขอบข่ายของงานธุรการ

วิลาวัลย์ ทวีวงษ์โอฬาร (2551 : 27-29) งานธุรการ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องต่อไปนี้

3.1 การผลิตหรือจัดทำเอกสารการที่จะมีเอกสารขึ้นมาใช้ในการติดต่อหรือใช้ในการปฏิบัติงานได้ จะต้องมีการผลิตหรือจัดทำเอกสารนั้นขึ้นมาก่อน ซึ่งการที่จะผลิตหรือจัดทำเอกสารนั้นขึ้นมาได้จะต้องมีความเข้าใจในเรื่องที่จะผลิตหรือจัดทำ ซึ่งจำเป็นต้องใช้การอ่าน คิด จด จำ ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ทำสำเนา ในบางครั้งถ้าเป็นเรื่องที่ได้รับเข้ามา จำเป็นต้องบันทึกหรือย่อเรื่องเพื่อเสนอให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการแล้วจึงนำมาผลิตหรือจัดทำเอกสารขึ้นใหม่ เมื่อทำเสร็จเรียบร้อยแล้วก็นำเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อลงชื่อในหนังสือนั้นส่งออกไปถึงผู้รับ เป็นต้น

3.2 การส่งและการรับเอกสารที่ใช้ในการติดต่องานมีทั้งที่เกิดจากความคิดริเริ่มและจัดทำขึ้นจากหน่วยงานของเราเอง หรือในบางครั้งเป็นเรื่องที่รับเข้ามาจากหน่วยงานภายนอก แล้วจัดทำขึ้นเพื่อตอบออกไป ด้วยเหตุที่เอกสารที่ผลิตขึ้นมามีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นสื่อในการติดต่อทำความเข้าใจซึ่งอาจเป็นระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงานหรือหน่วยงานกับบุคคล ซึ่งมีการส่งเอกสารออกไปในขณะเดียวกันก็มีการรับจากที่อื่นเข้ามา และจำเป็นต้องจดทะเบียนเพื่อใช้ควบคุม ฉะนั้นงานสารบรรณ จึงมีเรื่องเกี่ยวกับการรับและการลงทะเบียนเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

3.3 การเก็บรักษาและการยืมเอกสารที่ผลิตขึ้นมานั้น เนื่องจากในการปฏิบัติงานมีการติดต่อในเรื่องต่าง ๆมากมาย ปริมาณเอกสารจึงเป็นจำนวนมาก จำเป็นต้องมีการทำสำเนาเรื่องที่ส่งออกไปไว้ทั้งนี้เพื่อเมื่อเวลาที่ได้รับตอบเข้ามาจะได้รู้ว่าเคยมีการติดต่ออะไรกันบ้างแล้ว ด้วยเหตุนี้จึงต้องมีการกำหนดเรื่องเกี่ยวกับการเก็บ และการค้นหาเรื่องที่เก็บเพื่อนำออกมาใช้อีก ในขณะเดียวกันเอกสารที่ถูกเก็บไว้จำเป็นต้องมีการระดมการระมัดระวังเอกสารนั้นให้อยู่ในสภาพดี พร้อมที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ทุกเวลา นอกจากนี้ ในระหว่างที่ถูกเก็บอยู่นี้ อาจมีความจำเป็นที่จะต้องยืมไปใช้งานต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น เรื่องการเก็บ การค้นหา การรักษาเอกสารและการยืมเอกสารจึงเป็นส่วนหนึ่งของงานสารบรรณ

Mahasarakham University

3.4 การทำลายเอกสารต่าง ๆ ที่ผลิตหรือจัดทำขึ้นมาใช้งาน เมื่อใช้งานแล้ว บางส่วนไม่จำเป็นอะไรที่ต้องนำมาใช้อีก แต่โดยที่การติดต่อราชการเป็นเรื่องที่มีอยู่ตลอดเวลา ความจำเป็นในการใช้งานจึงอาจเกิดมีขึ้นได้ ด้วยเหตุนี้ จึงจำเป็นต้องมีการรักษาเอกสารนั้นไว้ชั่วระยะเวลาหนึ่ง เพื่อให้แน่ใจว่าเอกสารนั้น ๆ หมดคุณค่าหรือหมดความจำเป็นในการใช้งานแล้ว นอกจากนี้เพื่อมิให้เป็นภาระในการเก็บเอกสารดังกล่าว และลดภาระการสิ้นเปลืองในการเก็บ และเพื่อสามารถเก็บเอกสารที่ผลิตขึ้นมาใหม่ และยังจำเป็นต้องใช้งานอีกได้ จึงจำเป็นต้องมีการทำลายเอกสารที่หมดคุณค่าของการใช้งานออกไปจากกระบวนการทำงาน พูดง่าย ๆ คือ เอกสารต่าง ๆ เมื่อมีการผลิตขึ้นมาและนำไปใช้แล้ว ซึ่งอาจเป็นการใช้ครั้งเดียวหรือหลายครั้งก็ตาม เมื่อหมดคุณค่าของการใช้แล้ว ก็มีการทำลายออกไป

4. ลักษณะงานธุรการที่ดี จะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

4.1 ปฏิบัติได้ด้วยความเรียบร้อยเป็นไปอย่างรวดเร็วและประหยัดเวลา

4.2 หาวิธีลัดในการร่าง โต้ตอบ รับ-ส่ง เก็บ ค้นและทำลายหนังสือ เพื่อประหยัดแรงงาน เวลา และประหยัดกระดาษแบบพิมพ์ นอกจากนั้น หนังสือโต้ตอบติดต่อ ทุก ๆ ฉบับ จะต้องได้ใจความสมบูรณ์ มีความประณีต สะอาด ชัดเจนและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมีมาตรฐานเดียวกัน

4.3 ร่างหนังสือติดต่อโต้ตอบอย่างรวดเร็วและถูกต้องตามแบบฉบับที่กำหนดไว้โดยไม่ต้องแก้ไขเพิ่มเติมแต่ประการใดอีก

4.4 เมื่อได้รับหนังสือแล้ว ลงบัญชีถูกต้องตามแบบที่กำหนดไว้ แล้วรีบรวบรวมเสนอเพื่อให้ผู้มีอำนาจพิจารณาออกความเห็นหรือสั่งการในโอกาสแรกโดยไม่ทอดทิ้ง หรือรีบประชุมปรึกษาหารือ รีบตอบ และจัดส่งออกไปโดยเร็วที่สุด

4.5 เก็บเรื่องไว้เป็นระเบียบและสามารถติดตามเรื่องได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว โดยใช้บัตรสอบถามหรือค้นจากหลักฐานตามระเบียบที่กำหนดไว้

4.6 หนังสือโต้ตอบที่ใช้ข้อความซ้ำเหมือน ๆ กัน เป็นประจำจะต้องพิมพ์แบบฟอร์มไว้เป็นแบบตายตัว เว้นช่องว่างไว้สำหรับกรอกข้อความที่จะเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมได้ ซึ่งเป็นการสะดวกทุ่นแรงและประหยัดเวลาได้ดีมาก เช่น ใบลา หนังสือสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น

4.7 การจดหรือบันทึกข้อความ จะต้องให้ถูกต้อง รวดเร็ว ซึ่งอาจต้องจดโดยวิธีชิวเลขหรือใช้เพิ่มเครื่องบันทึกเสียงแทนแล้วถอดเทปเรียงความเรื่องราวในภายหลัง เช่น การจดรายงานการประชุม เป็นต้น

4.8 แบบฟอร์มหรือรูปแบบของหนังสือ ตลอดจนองค์ประกอบต่าง ๆ จะต้องใช้ให้ถูกต้องตามชนิดของหนังสือ และเป็นแบบใหม่ ทันสมัยอยู่เสมอ (ปัจจุบันต้องจัดให้เป็นไปตามระเบียบของสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ทุกประการ)

กล่าวโดยสรุป ลักษณะงานธุรการที่ดี คือ การปฏิบัติได้เรียบร้อย โต้ตอบหนังสือได้รวดเร็ว มีข้อความกระชัด เก็บเอกสารเป็นเอกสารที่เป็นระบบ สะดวกต่อการสืบค้น ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

Mahasarakham University

5. ลักษณะและคุณสมบัติของผู้ที่สามารถทำหน้าที่งานธุรการได้ดี จะต้องมีคุณสมบัติและลักษณะที่เหมาะสม ดังนี้

5.1 มีความรู้เรื่องงานธุรการ เช่น การติดต่อ โต้ตอบ และประสานงาน รู้จักความควรหรือไม่ควร มีความคล่องตัวในการใช้ภาษาติดต่อ และรอบรู้เกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (พ.ศ. 2526) เป็นอย่างดี หรือได้รับการฝึกอบรมเรื่องงานสารบรรณมาโดยเฉพาะ

5.2 มีความรู้เรื่องภาษาไทย ทั้งการเขียน การอ่าน การตีความ รู้ความหมายของคำศัพท์ รู้จักการใช้พจนานุกรมไทยได้ดี คือมีความรู้ในเรื่องหลักภาษาไทย การใช้ภาษาไทยอย่างกว้างขวาง และใช้ภาษาได้อย่างแม่นยำ รู้จักวิธีร่างหนังสือแบบต่าง ๆ เป็นอย่างดี และควรจะมีความรู้ภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ) ที่พอใช้งานได้ด้วย

5.3 มีความรู้ในเรื่องระบบงาน สายงานในสังคมที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่เป็นอย่างดีรวมทั้งสายงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ และควรรอบรู้ระบบข่างสารทั้งปวง สามารถพิมพ์ดีดได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

5.4 คุณสมบัติประจำตัวที่สำคัญคือต้องเป็นคนมีอารมณ์เย็น มีความละเอียดรอบคอบสุขุมและมีความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงานดี เอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ

5.5 มีมนุษย์สัมพันธ์ดี สามารถปรับตัวเข้ากับบุคลอื่น ๆ และหมั่นศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ และสามารถประสานงานกับงานเทคนิคกับผู้มีความรู้ทางเทคนิคนั้น ๆ โดยตรงและปรับปรุงที่จะพัฒนา สามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้เสมอ

5.6 เป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มดี ที่จะต้องมีการปรับปรุงพัฒนางานให้เจริญก้าวหน้าทันสมัยอยู่เสมอ และจะต้องสร้างผลงานดีเด่นด้วยความเรียบร้อย และมีความภาคภูมิใจในผลงานของตน

5.7 ผู้ทำงานสารบรรณที่เกี่ยวกับการประชุม จะต้องมีความสนใจในการจดรายงานบันทึกรายงานการประชุมและสามารถถอดความคิดเห็น มติของที่ประชุมออกมาให้ถูกและเข้าใจได้ดี กล่าวโดยสรุป ลักษณะและคุณสมบัติของผู้ที่ปฏิบัติงานสารบรรณ คือ ต้องเป็นผู้มีความรู้เรื่องงานธุรการ มีความรู้เรื่องภาษา ระบบข่าวสาร อารมณ์เย็น มีมนุษย์สัมพันธ์ และเป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พัฒนาความสามารถที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้เสมอ

6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นเพื่อรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

6.1 หนังสือภายนอก มี 4 ลักษณะ ได้แก่

6.1.1 หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธี เช่น หนังสือจากสำนักงาน ก.พ. ไปยังสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี เพื่อให้พิจารณานำเรื่องเสนอให้คณะรัฐมนตรีพิจารณา ถึงแม้ว่าสำนักงาน ก.พ. และสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จะสังกัดอยู่ในกระทรวงเดียวกันก็ให้ใช้หนังสือภายนอก

6.1.2 หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการต่างกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัด เช่นหนังสือจาก ก.พ. ไปยังกรมวิชาการเกษตรซึ่งอยู่ต่างกระทรวงและกรม

6.1.3 หนังสือที่ส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดที่มิใช่ส่วนราชการ เช่น หนังสือจากกรมสามัญศึกษาถึงโรงเรียนอำนวยศิลป์ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มิใช่ส่วนราชการ

Mahasarakham University

6.1.4 หนังสือที่สวนราชการมีถึงบุคคลภายนอก เช่น หนังสือจากสำนักงาน ก.พ. ถึงนายวิษณุ จิตต์งาม ซึ่งเป็นบุคคลธรรมดา

หมายเหตุ : หนังสือภายนอกทั้ง 4 ลักษณะ ให้ใช้ประดาษตราครุฑ ซึ่งใช้กระดาษ A4 ขนาด 210x297 ม.ม. พิมพ์ครุฑสูง 3 เซนติเมตร ด้วยหมึกสีดำหรือทำครุฑดุนที่กึ่งกลางส่วนบนของกระดาษ

6.2 หนังสือภายใน คือหนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอกเป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน โดยใช้กระดาษบันทึกข้อความกระดาษ A4 พิมพ์ครุฑขนาดสูง 1.5 ซม. ด้วยหมึกสีดำที่มุมบนด้านซ้าย

6.3 หนังสือประทับตรา เป็นหนังสือประทับตราที่ใช้แทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าระดับกรมขึ้นไปเป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา

6.4 หนังสือสั่งการ มี 3 ชนิด ได้แก่

6.4.1 คำสั่ง คือ บรรดาที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย

6.4.2 ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมาย

6.4.3 ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้

6.5 หนังสือประชาสัมพันธ์ มี 3 ชนิด ได้แก่

6.5.1 ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบหรือแนะแนวทางปฏิบัติ

6.5.2 แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ

6.5.3 ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

6.6 หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี 4 ชนิด คือหนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึก และหนังสืออื่น

จากหนังสือราชการทั้ง 6 ชนิด กรณีที่เป็นเรื่องด่วน หรือเรื่องลับ ควรปฏิบัติ ดังนี้

1. หนังสือราชการด่วน

เป็นหนังสือราชการที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ ซึ่งอาจเป็นหนังสือภายนอก หนังสือภายใน หรือหนังสือประทับตราก็ได้ ชั้นความเร็วมี 3 ประเภท คือ

1.1 ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น

1.2 ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว

1.3 ด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้

2. หนังสือราชการลับ

หนังสือราชการลับ เป็นหนังสือที่ทางราชการต้องสงวนเป็นความลับ ซึ่งต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517 ชั้นความลับมี 4 ชั้น คือ

Mahasarakham University

2.1 ลับที่สุด (TOP SECRET) ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญที่สุด เกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุหรือบุคคล ซึ่งถ้าหากความลับดังกล่าวทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ จะทำให้เกิดความเสียหายหรือเป็นภยันตรายต่อความมั่นคงปลอดภัย หรือความสงบเรียบร้อยของประเทศชาติหรือพันธมิตรอย่างร้ายแรงที่สุด

2.2 ลับมาก (SECRET) ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญมากเกี่ยวกับข่าวสารวัตถุหรือบุคคล ซึ่งถ้าหากความลับดังกล่าวทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ จะทำให้เกิดความเสียหายหรือเป็นภยันตรายต่อความมั่นคงปลอดภัย หรือความสงบเรียบร้อยภายในราชอาณาจักรอย่างร้ายแรง

2.3 ลับ (CONFIDENTIAL) ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญมากเกี่ยวกับข่าวสารวัตถุหรือบุคคล ซึ่งถ้าหากความลับดังกล่าวทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ จะทำให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ หรือเกียรติภูมิของประเทศชาติหรือพันธมิตรได้

2.4 ปกปิด (RESTRICTED) ได้แก่ ความลับซึ่งไม่พึงเปิดเผยให้ผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบโดยสงวนไว้ให้ทราบเฉพาะบุคคลที่มีหน้าที่ต้องทราบ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการเท่านั้น

การรับและส่งหนังสือราชการ

การรับหนังสือ ได้แก่ หนังสือภายนอกที่เข้ามายังส่วนราชการหนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับมาจากภายนอกให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ ดังนี้

1. จัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของหนังสือ เพื่อดำเนินการก่อนหลัง
2. ประทับตรารับหนังสือ
3. ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับ
4. จัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการโดยให้ลงชื่อรับหนังสือนั้นเพื่อปฏิบัติตามหัวข้อราชการกำหนด

การส่งหนังสือ ได้แก่ หนังสือที่ส่งออกไปภายนอก

หนังสือส่ง (ออก) คือ หนังสือที่เจ้าของเรื่องตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือรวมทั้งสิ่งที่จะส่งไปด้วยให้ครบถ้วน (ผู้บังคับบัญชาลงนามเรียบร้อยแล้ว) ส่งให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเพื่อส่งหนังสือออกไปภายนอก

การเก็บรักษาและการทำลายหนังสือราชการ

การเก็บรักษาหนังสือราชการ

1. มีวัตถุประสงค์ ดังนี้
   1.1 เพื่อให้เอกสารทางราชการเป็นระบบมีระเบียบเรียบร้อย
   1.2 เพื่อให้สะดวกในการใช้ และเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติแทนกันได้
   1.3 เพื่อสร้างวินัยที่ดีในการทำงาน
   1.4 เพื่อสะดวกในการค้นหา การยืม การทำลาย
2. ลักษณะการเก็บรักษาหนังสือราชการ แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

2.1 การเก็บรักษาระหว่างปฏิบัติ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่อง โดยกำหนดวิธีการเก็บที่เหมาะสม

2.2 การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเรียบร้อยแล้วและไม่มีอะไรต้องปฏิบัติต่ออีก

Mahasarakham University

2.3 การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเรียบร้อยแล้วแต่จำเป็นต้องใช้ในการตรวจสอบอยู่เป็นประจำ ให้เจ้าของเรื่องเก็บเป็นเอกเทศอายุการเก็บหนังสือราชการปกติจะเก็บไม่น้อยกว่า 10 ปี

การทำลายหนังสือราชการ มีขั้นตอนและแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่สำรวจ รวบรวมและรายงานหนังสือที่ครบกำหนด ต่อหน่วยงานต้นสังกัด

2. แต่งตั้งกรรมการทำลายหนังสือ ประกอบด้วย ประธานกรรมการ และกรรมการอีกอย่างน้อย 2 คน ตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป

สรุป งานธุรการ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือราชการทั้งภายนอกและภายใน เป็นงานรับ-ส่ง โต้ตอบหนังสือ เก็บหนังสือราชการ มีกระบวนการจัดเก็บเป็นระเบียบเพื่อสะดวกในการค้นหา งานเป็นปัจจุบัน ดังนั้น บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานสารบรรณ จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในเรื่องระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เป็นอย่างดี มีมนุษย์สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ขยัน เอาใจใส่ในหน้าที่ของตน ส่วนผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานก็จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้และความเข้าใจ ในระเบียบการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนจึงจะสามารถปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพได้

งานสารบรรณ

1. ความหมายของงานสารบรรณ

งานสารบรรณ เป็นงานหนึ่งในงานการบริหารทั่วไปตามโครงสร้างการบริหารภายในสถานศึกษา และมีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะต้องเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทั้งระบบ ทุกหน่วยงานทุกองค์การจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสาร อาทิ การออกคำสั่ง การบันทึก การอ้างอิงเอกสารต่างๆ ดังนั้นงานสารบรรณจึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาให้เกิดความคล่องตัว มีความถูกต้อง และมีผู้ให้ความหมายของงานสารบรรณไว้หลายท่านดังนี้

เกษม จ่าพันดุง (2548 : 9 - 10) ได้สรุปความหมายของงานสารบรรณไว้ดังนี้ งานสารบรรณ หมายถึง งานธุรการที่เกี่ยวข้องกับหนังสือโดยตรงเป็นงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารและให้สิ่งอำนวยความสะดวกในหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นการรับ - ส่งเอกสาร การจัดเก็บรักษา การยืม และการทำลายเอกสาร การสื่อสาร การปิดประกาศ กฎ ระเบียบ คำสั่งและเรื่องต่างๆที่เผยแพร่หรือประชาสัมพันธ์

จุฑารัตน์ อังสุพันธุ์โกศล (2548 : 22) ได้สรุปความหมายของงานสารบรรณไว้ดังนี้ งานสารบรรณ หมายถึง งานธุรการที่เกี่ยวข้องกับหนังสือโดยตรง เป็นงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารและให้สิ่งอำนวยความสะดวกในหน่วยงาน ไม่ว่าเป็นการรับ-ส่งเอกสาร การโต้ตอบ การจัดเก็บรักษา การยืมและการทำลายเอกสาร การสื่อสาร การปิดประกาศ กฎ ระเบียบ คำสั่งและเรื่องต่างๆ ที่เผยแพร่หรือประชาสัมพันธ์

ทรงศักดิ์ วงศ์ประพฤติดี (2548 : 22) ได้ให้ความหมายของงานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับเอกสาร หรือหนังสือ ที่หน่วยงานจัดทำขึ้นเพื่อใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างงานทั้งภายในและภายนอก โดยใช้อ้างอิงเป็นหลักฐานของทางราชการ นับตั้งแต่กระบวนการจัดทำหนังสือ

Mahasarakham University

ราชการ การส่งหนังสือราชการออกจากหน่วยงาน และรับหนังสือราชการเข้ามายังหน่วยงานโดยมีขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การจัดเก็บหนังสือราชการ การรักษา การยืมหนังสือราชการไปใช้งาน ไปสิ้นสุดที่ขั้นตอนการทำลายหนังสือราชการ การดำเนินการดังกล่าวต้องปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

ศักดา ศักดิ์ศรี (2548 : 18) ได้สรุปความหมายของงานสารบรรณ ไว้ดังนี้ งานสารบรรณ คือ งานที่เกี่ยวกับหนังสือ เอกสารเพื่อใช้เป็นหลักฐานทางราชการ ซึ่งมีกระบวนการเริ่มตั้งแต่มีการจัดทำหนังสือราชการ มีการส่งหนังสือราชการออกจากหน่วยงาน และรับหนังสือราชการเข้ามาในหน่วยงาน มีการจัดเก็บหนังสือราชการตลอดจนการรักษาและยืมหนังสือราชการไปใช้งานและสิ้นสุดด้วยการทำลายหนังสือราชการเมื่อถึงกำหนดเวลา โดยยึดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เป็นแนวในการปฏิบัติเพื่อเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็วถูกต้องตรงเวลา และมีประสิทธิภาพ ประหยัดเวลา แรงงานและค่าใช้จ่าย

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร หรือหนังสือที่หน่วยงานจัดทำขึ้นเพื่อใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกใช้อ้างอิงเป็นหลักฐานของทางราชการโดยดำเนินการเป็นลำดับเป็นขั้นตอน คือ การรับหนังสือราชการ ส่งหนังสือราชการ การโต้ตอบ การเก็บรักษาหนังสือราชการ การยืมหนังสือราชการ การทำลายหนังสือราชการ โดยยึดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

2. ความสำคัญของงานสารบรรณ

งานสารบรรณ เป็นงานที่ต้องปฏิบัติอย่างมีระเบียบแบบแผนเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ในการค้นหา รับ - ส่ง โดยเฉพาะในวงราชการทุกกระทรวง ทบวง กรม จะต้องกำหนดงานเกี่ยวกับหนังสือราชการไว้เหมือนๆ กัน ซึ่งเรียกว่า “ระเบียบงานสารบรรณ” จึงนับได้ว่างานหนังสือติดต่อโต้ตอบในราชการนี้เป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงานราชการทุกหน่วยงานที่ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบในงานด้านนี้จะต้องเรียนรู้และเข้าใจเป็นอย่างดี ทั้งยังสามารถปฏิบัติอย่างเป็นระเบียบแบบแผนตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนดังนั้นการจัดระเบียบงานสารบรรณของหน่วยงานต่างๆ จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง จึงมีผู้กล่าวถึงความสำคัญของงานสารบรรณไว้ ดังนี้

กองเทพ เคลือบพณิชยกุล (ม.ป.ป. : 284 - 285) ให้ความสำคัญของงานสารบรรณไว้ดังนี้

1. การปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชนต่างๆ จะต้องมีการติดต่อสื่อสาร สั่งการหรือประสานงาน จำเป็นจะต้องอาศัยหนังสือราชการทั้งสิ้น และเมื่องานเจริญขึ้นหรือการดำเนินงาน ยิ่งนานวันเข้า หนังสือติดต่อก็ยิ่งมีจำนวนมากขึ้นๆ เป็นเงาตามตัว เมื่อมีหนังสือหรือเอกสารติดต่อมากขึ้นการจัดหนังสือเข้าเป็นระบบหรือจัดตามระเบียบงานสารบรรณยิ่งมีความหมายและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

2. การจัดหนังสือเข้าเป็นระบบตามระเบียบงานสารบรรณนั้นย่อมให้ประโยชน์แก่หน่วยงานเป็นอเนกประการ โดยเฉพาะการตรวจค้นเอกสารย่อมกระทำได้สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง

Mahasarakham University

3. ระเบียบงานสารบรรณก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านการประสานงานแก่หน่วยงานต่างๆ ทั้งนี้เพราะระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ได้กำหนดรูปแบบและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือไว้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้นเมื่อหน่วยงานหรือส่วนราชการทุกสังกัดได้ถือปฏิบัติตามระเบียบงานอย่างเดียวกัน ย่อมจะทำให้การติดต่อสื่อสารหรือการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ย่อมสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

จันทร์สุดา บุญวาร (2547 : 15) ได้กล่าวว่าถึงความสำคัญของงานสารบรรณไว้ว่า งานสารบรรณเป็นงานที่ต้องปฏิบัติอย่างมีระเบียบแบบแผน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการค้นหา โดยเฉพาะในวงราชการทุกกระทรวง ทบวง กรม จะต้องกำหนดงานเกี่ยวกับหนังสือราชการไว้ใช้ให้เหมือนๆ กัน ซึ่งเรียกว่า งานสารบรรณ นับได้ว่างานหนังสือติดต่อ โต้ตอบนี้เป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงานราชการทุกหน่วยงาน ที่ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบในงานด้านนี้จะต้องเรียนรู้และเข้าใจ ทั้งยังสามารถปฏิบัติอย่าเป็นระเบียบแบบแผนตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน การจัดหนังสือเข้าเป็นระบบตามระเบียบงานสารบรรณนั้นย่อมให้ประโยชน์แก่หน่วยงานเป็นอเนกประการ โดยเฉพาะการค้นเอกสารย่อมกระทำได้สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง ระเบียบงานสารบรรณก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านการประสานงานแก่หน่วยงานต่างๆ ทั้งนี้ เพราะระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณได้กำหนดรูปแบบและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือไว้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้นเมื่อหน่วยงานหรือส่วนราชการทุกสังกัดได้ถือปฏิบัติตามระเบียบงานอย่างเดียวกัน ย่อมจะทำให้การติดต่อสื่อสารหรือการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ย่อมสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

สรุปความสำคัญของงานสารบรรณได้ว่า งานสารบรรณมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อทุกหน่วยงาน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารและหนังสือราชการ ซึ่งใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในการติดต่อประสานงาน ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทาง รูปแบบ และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือไว้เป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงได้มีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เพื่อให้ทุกหน่วยงานถือปฏิบัติเป็นแนวเดียวกัน

3. ลักษณะงานสารบรรณที่ดี

งานสารบรรณที่ดีควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

3.1 ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีระบบ รวดเร็ว ประหยัดเวลา ถูกต้อง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

3.2 หาวิธีลัดในการร่าง โต้ตอบ การรับ - ส่งหนังสือ การเก็บหนังสือ และการทำลายหนังสือ ที่สะดวกรวดเร็วเพื่อประหยัดเวลาและ แรงงาน ทั้งยังจะต้องได้ความสมบูรณ์ มีความประณีต สะอาดชัดเจนและมีความเรียบร้อยได้มาตรฐานเดียวกัน

3.3 จัดร่างหนังสือติดต่อโต้ตอบได้รวดเร็ว ถูกต้องตามแบบที่กำหนดไว้ไม่ต้องเสียเวลาในการแก้ไขเพิ่มเติมอีก

3.4 เมื่อได้รับหนังสือราชการแล้วดำเนินการลงบัญชีถูกต้องตามแบบที่กำหนดไว้ และดำเนินการรวบรวมเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาออกความเห็นหรือสั่งการในลำดับต่อไป ไม่ปล่อยให้หนังสือคั่งค้าง

3.5 เก็บหนังสือราชการไว้อย่างเป็นระบบระเบียบเพื่อง่ายต่อการสืบค้น สามารถค้นหาได้รวดเร็ว โดยควรจัดทำบัตรสอบถามหรือค้นจากหลักฐานที่ระเบียบกำหนดไว้

Mahasarakham University

3.6 หนังสือราชการที่โต้ตอบและใช้ข้อความซ้ำๆ เหมือนกันเป็นประจำควรดำเนินการจัดทำแบบฟอร์มไว้ เว้นช่องว่างไว้สำหรับกรอกข้อมูลเพียงเล็กน้อย เพื่อความรวดเร็ว ประหยัดแรงงาน เวลาในการจัดทำมีเวลาเหลือได้ดำเนินการงานอื่น

3.7 การจดบันทึกหรือบันทึกข้อความ จะต้องให้ถูกต้องรวดเร็ว ซึ่งอาจจะกระทำได้โดยวิธีชวเลขหรืออาจจะใช้เครื่องบันทึกเสียงแทนจากนั้นจึงถอดเทปเรียบเรียงข้อความใหม่ในภายหลัง เช่นการจดรายงานการประชุม เป็นต้น

3.8 แบบฟอร์มหรือรูปแบบของหนังสือทุกชนิด ตลอดจนองค์ประกอบต่างๆ จะต้องใช้ให้ถูกต้องตามชนิดหนังสือราชการนั้นๆ และเป็นแบบใหม่ทันสมัย (ปัจจุบันต้องจัดทำให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เท่านั้น)

4. คุณสมบัติผู้ที่ปฏิบัติงานสารบรรณ

ผู้ที่จะสามารถทำงานสารบรรณและงานธุรการได้เป็นอย่างดี จำเป็นต้องมีความรู้ภาษาไทยดี รู้จักตัวสะกดการันต์ วรรคตอน แม่นยำ ศัพท์และคำแปลในปทานุกรมหรือพจนานุกรม และหากมีความรู้ในภาษาต่างประเทศด้วยก็ยิ่งดี และรู้หลายภาษายิ่งดีมาก ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณจะต้องมีคุณสมบัติประจำตัว คือ ต้องมีความละเอียดรอบคอบ สุขุม และรวดเร็ว ถ้าเขียนหนังสือต้องให้กะทัดรัดชัดเจนที่สุดแต่ได้ใจความมาก หากจะพูดต้องพูดน้อยที่สุดและให้ผู้ฟังเข้าใจหลีกเลี่ยงการกล่าวเยิ่นเย่อ พูดยาวเหยียดแต่ได้สาระเนื้อหาเพียงนิดเดียว เพราะจะทำให้ผู้อ่านหรือหน่วยงานที่รับหนังสือนั้นๆ เบื่อหน่าย นอกจากนั้นผู้ปฏิบัติงานสารบรรณจะต้องรู้ระเบียบและทำตามระเบียบงานสารบรรณอย่างเคร่งครัด ซึ่งคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณสามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 มีความรู้เรื่องงานธุรการ เช่น การติดต่อโต้ตอบ การจัดทำหนังสือราชการ การรับ - ส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ การประสานงาน รู้จักควรหรือไม่ควร มีความคล่องตัวในการใช้ภาษาติดต่อและรอบคอบรอบรู้เกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (ฉบับ พ.ศ. 2526) เป็นอย่างดีหรือได้รับการฝึกฝนอบรมเรื่องงานสารบรรณมาโดยเฉพาะ

4.2 มีความรู้เรื่องภาษาไทยดี ทั้งการเขียน การอ่าน การตีความหมายจากอ่าน รู้ความหมายของคำศัพท์ รู้จักการใช้พจนานุกรมไทยได้ดี คือ มีความรู้ในเรื่องหลักภาษาไทย การใช้ภาษาไทยอย่างกว้างขวาง และใช้ภาษาได้แม่นยำ รู้จักวิธีร่างหนังสือแบบต่างๆ เป็นอย่างดีและหากมีความรู้ภาษาต่างประเทศด้วยจะดียิ่ง

4.3 มีความรู้ในเรื่องระบบงาน สายงานในสังคมที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่เป็นอย่างดี รวมทั้งสายงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ และควรรู้ระบบข่าวสารทั้งปวง สามารถพิมพ์ดีดได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

4.4 คุณสมบัติประจำตัวที่สำคัญ คือ ต้องเป็นบุคคลที่มีอารมณ์เย็น มีความละเอียดรอบคอบ สุขุม และมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงานที่ดีเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

4.5 มีมนุษย์สัมพันธ์ดี สามารถปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นๆ ได้ดี และหมั่นศึกษาหาความรู้อยู่เสมอและสามารถประสานงานกับผู้อื่น มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี

4.6 เป็นผู้มีความคิดริเริ่มที่ดีในการพัฒนาปรับปรุงงานให้เจริญก้าวหน้า ทันสมัยอยู่เสมอ เป็นบุคคลที่พอใจในผลงานของตนเอง

Mahasarakham University

4.7 เป็นผู้มีความสนใจและเป็นผู้ฟังที่ดี กล่าวคือ มีการจดบันทึกการฟังเสมอ โดยเฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่จดรายงานการประชุมและสามารถแสดงความคิดเห็นของตนให้ผู้อื่นเข้าใจ โดยใช้ภาษาง่าย กะทัดรัด

กล่าวโดยสรุป ลักษณะและคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ คือต้องเป็นผู้มีความรู้เรื่องงานธุรการ มีความรู้เรื่องภาษาดี ทั้งการเขียน การอ่าน การตีความหมาย และรู้คำศัพท์ รู้เรื่องระบบงานที่ปฏิบัติ อารมณ์เย็น ละเอียดรอบคอบสุขุม มีมนุษย์สัมพันธ์ดี เป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และพัฒนาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ได้เสมอ

5. ประโยชน์ของงานสารบรรณ

งานสารบรรณมีประโยชน์ในการจัดทำหนังสือหรือเอกสารที่ใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หน่วยงานกับบุคล และบุคคลกับบุคคล เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดทำหนังสือ การรับหนังสือ การส่งหนังสือ การเก็บรักษาหนังสือ การยืมหนังสือ และการทำลายหนังสือเพื่อให้โครงการหรืองานต่างๆ สำเร็จบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยมีผู้สรุปประโยชน์งานสารบรรณ ดังนี้

อุษณีย์ จูฑะศิลป์ (2551 : 127) กล่าวสรุป เกี่ยวกับประโยชน์งานสารบรรณ ดังนี้

1. เอกสารมีการเข้าถึงข้อมูลได้หลายประเภท เช่น เอกสารลับมาก เอกสารลับที่สุด เอกสารปกปิด หนังสือหรือเอกสารที่จะต้องมีการเก็บรักษาไว้อย่างดี แต่ละหน่วยงานจะแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เอกสารลับประจำหน่วยงานมีการจัดเก็บรักษา

2. ปัจจุบันการจัดเก็บหนังสือหรือเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ได้เจริญก้าวหน้ามาก การขโมยข้อมูลผ่านอิเล็กทรอนิกส์หรือการเก็บข้อมูลไว้ในคอมพิวเตอร์อาจทำให้มีปัญหา

3. เอกสารที่ดีมีกระบวนการเก็บที่ดี มีการแบ่งหนังสือหรือเอกสารเป็นส่วนๆ มีการจัดลำดับขั้นตอนการทำงาน เช่น การวางแผน การกำหนดโครงสร้างของเอกสาร กำหนดโครงสร้างการกำหนดระยะเวลาหนังสือหรือเอกสารมีการเก็บรักษาหนังสือหรือเอกสารไว้ในห้องเก็บหรือมีชั้นเก็บ มีกล่องใส่เขียนลายละเอียดกำกับไว้ แล้วใส่รหัสเป็นตัวเลขไว้เมื่อวันที่เท่าไร หนังสือหรือเอกสารของหน่วยงานไหนมีการควบคุมรักษาหนังสือหรือเอกสารในลักษณะนี้มีการใส่รหัสไว้สารมารถนำออกไปใช้ประโยชน์ได้สะดวก เพื่อการทำลายได้ถูกต้องเมื่อครบอายุ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า งานสารบรรณเป็นเครื่องชี้วัดถึงประสิทธิภาพของการบริหารงานของหน่วยงานนั้นๆ ได้ หากสามารถทำให้หน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบ ได้มาตรฐาน มีความคล่องตัว รวดเร็ว ประหยัดเวลา แรงงานและค่าใช้จ่าย ไม่ติดขัดทั้งนี้ต้องอาศัยบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน

6. การควบคุมและเร่งรัดงานสารบรรณ

การควบคุมและเร่งรัดงานสารบรรณเป็นการควบคุมให้งานสารบรรณดำเนินการไปโดยเรียบร้อย ถูกต้อง ตามระเบียบ รวดเร็วและมีหลักฐานครบถ้วน เพื่อให้การปฏิบัติงานในเรื่องนั้นๆ ได้เสร็จสิ้นโดยรวดเร็ว

6.1 การเร่งรัดงานทางด้านสารบรรณทั่วไป ให้ดำเนินการดังนี้

6.1.1 เพื่อให้งานราชการดำเนินไปด้วยความรวดเร็วหนังสือราชการทั้งปวงที่ไม่มีปัญหา ควรต้องรีบดำเนินการให้เสร็จเรียบร้อยไปโดยเร็วและหากต้องตอบให้ทราบก็ให้ตอบให้ผู้ถามทราบโดยเร็วตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้ สำหรับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการนั้นๆ

Mahasarakham University

6.1.2 หนังสือราชการทั้งปวงที่ไม่มีปัญหา เมื่อบุคคลใดบุคคลนั้นต้องพิจารณาเสนอความคิดเห็นทันทีให้เสร็จในวันนั้นหรืออย่างช้าในวันรุ่งขึ้น

6.1.3 งานที่ประทับตรา คำว่า ด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน ให้รีบดำเนินการให้เสร็จโดยทันที สำหรับงานที่มีกำหนดเวลาให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลากำหนด

6.1.4 สำหรับงานทั้งปวง ถ้าเป็นงานที่มีปัญหาให้แจ้งให้เจ้าของเรื่องที่ตามทราบถึงปัญหาขั้นที่หนึ่งก่อน

6.2 การตรวจสอบเพื่อเร่งรัดงาน ให้มีการตรวจสอบงานสารบรรณเพื่อดำเนินการเร่งรัดเป็นงวดๆ โดยแบ่งออกเป็น 3 งวด คือ ประจำสัปดาห์ ประจำเดือน และประจำปี

6.2.1 การเร่งรัดประจำสัปดาห์ จะต้องพิจารณาว่างานที่ผ่านเข้ามาในสัปดาห์หนึ่งงานเสร็จเรียบร้อยเพียงใด จัดเก็บเข้าแฟ้มเรียบร้อยตามระเบียบหรือไม่ งานที่คั่งค้างมีมากน้อยเพียงใด ติดค้างอยู่ที่ใด แล้วเร่งรัดให้การปฏิบัติโดยรวดเร็วด้วยวาจาหรือหนังสือ

6.2.2 การเร่งรัดประจำเดือน ให้พิจารณาว่างานที่รับเข้ามาแต่ละเดือนดำเนินการเสร็จเรียบร้อยเพียงใด จัดเก็บเข้าระบบเรียบร้อยตามระเบียบหรือไม่ งานที่คั่งค้างติดอยู่ที่ใด และได้ดำเนินการไปแล้ว เมื่อไร แล้วเร่งรัดให้มีการปฏิบัติโดยเร็ว การเตือนเห็นล่าช้า ให้เตือนเป็นหนังสือ

6.2.3 การเร่งรัดประจำปี ให้ปฏิบัติเช่นเดียวกับการเร่งรัดประจำเดือน แต่ให้พิจารณาว่าหนังสือที่เก็บไว้นั้น จะต้องได้รับการทำลาย ตามระเบียบที่กำหนดไว้หรือไม่อีกด้วย

6.2.4 งานที่เป็นเรื่องเร่งด่วนเป็นกรณีพิเศษ ให้มีการเตือนเร่งรัดเป็นพิเศษไม่ต้องคำนึงถึงเวลาที่กำหนดไว้

กลยุทธ์ในการพัฒนา

การศึกษาค้นคว้าการพัฒนาการดำเนินงานธุรการด้านงานสารบรรณ โรงเรียนมงคลกุลวิทยา มีกลยุทธ์ที่ใช้ในการพัฒนา ดังนี้

1. การประชุมเชิงปฏิบัติการ

องค์การหรือหน่วยงานจะมีความก้าวหน้า ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา ทั้งในโครงสร้างการบริหารและปัจจัยการบริหาร อันประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ และการจัดการปัจจัยทั้ง 4 ล้วนมีความสำคัญยิ่งกับการบริหารงาน แต่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่า คน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการบริหารงาน เพราะคนเป็นผู้ใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด การพัฒนาศักยภาพของคน สามารถกระทำได้โดยผ่านกระบวนการฝึกอบรมหรือการประชุมเชิงปฏิบัติการ ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง

ความหมายการประชุมปฏิบัติการ

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2541 ค : 11-12) ได้ให้ความหมายของการอบรมปฏิบัติการว่า หมายถึง กระบวนการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติหรือเพื่อให้มีความสามารถสูงยิ่งขึ้น ซึ่งการอบรมจัดตามสภาพปัญหาหรือความจำเป็นโดยเฉพาะ หรือเฉพาะหน่วยงานเป็นสำคัญ

Mahasarakham University

สมเกียรติ ศรีจักรวาฬ (2542 : 3-147) ได้ให้ความหมายและขั้นตอนในการประชุมเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) หมายถึง การจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มพูนหรือเสริมทักษะบางเรื่องให้กับผู้เข้าร่วมอบรม วิธีการอาจจะประกอบด้วยการบรรยายหรือการอภิปรายเนื้อหาต่างๆ ติดตามด้วยการลงมือปฏิบัติ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ขั้นการวางแผนการดำเนินการ เป็นการแจกรายละเอียดของงาน การจัดอันดับก่อนหลัง การประมาณการช่วงเวลา กรอบความรับผิดชอบ การมอบหมายงาน ผู้รับผิดชอบ การจัดทำแผนการดำเนินงาน การกำกับและติดตามงาน

2. ขั้นเตรียมงาน ประกอบด้วยการประเมินความต้องการ การจัดทำโครงการ การติดต่อสถานที่ การติดต่อวิทยากร ประธานพิธีเปิด-ปิด การเตรียมเอกสาร การจัดเตรียมอาหาร และกิจกรรมอื่น ๆ ที่เตรียมการดำเนินงาน

3. ขั้นการปฏิบัติ การชักซ่อมความเข้าใจ ตรวจสอบความเรียบร้อยของเครื่องมือ อุปกรณ์ การต้อนรับ การลงทะเบียน พิธีเปิดประชุมอบรม การปฐมนิเทศ การแนะนำบุคลากร และการประเมินผล

4. ขั้นการประเมินผล ถือเป็นขั้นสุดท้ายของการจัดอบรม การสรุปผลการดำเนินงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

วิจิตร อาวะกุล (2547 : 30) ได้ให้ความหมายของการประชุมเชิงปฏิบัติการว่าหมายถึง การพัฒนาหรือฝึกฝนอบรมบุคคล ให้เหมาะหรือเข้ากับงานหรือการทำงานซึ่งเป็นกระบวนการที่ทำให้บุคลากรเกิดการเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ตามนัยนี้การประชุมเชิงปฏิบัติการมีความหมาย 4 นัย ด้วยกัน คือ

1. การประชุมเชิงปฏิบัติการเป็นวิธีการที่ทำให้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
2. ก่อนและหลังการประชุมเชิงปฏิบัติการ บุคคลจะต้องมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป จากเดิมไม่มากก็น้อย
3. ถ้าก่อนและหลังการประชุมเชิงปฏิบัติการไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเลยก็แสดงว่าผู้นั้นยังไม่ยอมรับการอบรมหรือกระบวนการประชุมเชิงปฏิบัติการไม่บังเกิดผล
4. ถ้าต้องการเพิ่มเติมความสามารถหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนก็ทำได้โดยการประชุมเชิงปฏิบัติการ

จากความหมายของการประชุมเชิงปฏิบัติการที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการประชุมเชิงปฏิบัติการเป็นกระบวนการพัฒนาบุคลากรเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เพิ่มพูนความรู้ความสามารถอย่างมีระบบ เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้นซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อเป้าหมายองค์การหรือหน่วยงาน

2. การนิเทศภายใน

การนิเทศเป็นงานที่มีความสำคัญงานหนึ่งของการจัดการและบริหารสถานศึกษาในการพัฒนาการศึกษาสายสามัญหรือสายอาชีพต่างก็ต้องมีการนิเทศ เป็นหลักของการจัดกิจกรรมการบริหารสถานศึกษา ด้วยเหตุนี้การนิเทศ จึงเป็นกระบวนการของการศึกษา ที่มุ่งจะส่งเสริมให้การสนับสนุนและพัฒนามาตรฐานของการศึกษาโดยเฉพาะ ผู้นิเทศก็ต้องการความรู้ประสบการณ์ และทักษะต่างๆ ในการนิเทศ ต้องการการสนับสนุน ต้องการขวัญและกำลังใจต้องการความร่วมมือร่วมใจ

Mahasarakham University

จากบุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ขณะเดียวกันผู้รับการนิเทศก็ต้องการการดูแลเอาใจใส่ ต้องการขวัญและกำลังใจ และการสนับสนุนจากผู้นิเทศ และผู้บริหารเช่นกัน การนิเทศมีความหมายกว้างขวางและแตกต่างกันไปตามความรู้ ประสบการณ์และทักษะของนักการศึกษา ขึ้นอยู่กับแนวคิดระดับการปฏิบัติในการนำการนิเทศไปใช้ ทั้งนี้เพราะผู้นิเทศมีหลายระดับ ในระดับกรมที่เรียกว่า ศึกษานิเทศก์ จะมีบทบาทและหน้าที่ในการนิเทศการศึกษาโดยตรงส่วนในระดับวิทยาลัยหรือโรงเรียนนั้นจะมีผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งหรือผู้บริหารสถานศึกษาทำหน้าที่เป็นผู้นิเทศ รวมทั้งความเข้าใจของครูเองซึ่งอาจเข้าใจการนิเทศในอีกลักษณะหนึ่งที่แตกต่างกันไป (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2548 : 13-14) การนิเทศภายในประกอบด้วย 3 แบบ ได้แก่

2.1 การนิเทศทางตรง ผู้นิเทศจะต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างดีโดยผู้นิเทศมักมีตำแหน่งหน้าที่และอำนาจเหนือกว่า พฤติกรรมการนิเทศจะประกอบด้วยการนำเสนอข้อมูล การทำปัญหาให้ชัดเจน การรับฟังปัญหา การแก้ปัญหา การแนะนำหรือการออกคำสั่ง และการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ต้องการให้มีการปฏิบัติ ตลอดจนให้มีการปฏิบัติตามเกณฑ์นั้นอย่างเคร่งครัด

2.2 การนิเทศแบบพึ่งพา (Collaborative Behaviors) เป็นรูปแบบการนิเทศที่มีผู้ร่วมรับผิดชอบทุกคน มีสิทธิ์เท่าเทียมกันในการดำเนินการร่วมกันตามวิถีทางของประชาธิปไตยโดยใช้เสียงสมาชิกส่วนใหญ่เป็นหลักสำหรับยุติข้อขัดแย้งทางความคิด การนิเทศแบบนี้เหมาะสมมากเมื่อผู้ให้การนิเทศและผู้ทำการนิเทศมีความสามารถ ความเชี่ยวชาญใกล้เคียงกัน

2.3 การนิเทศทางอ้อม (Nondirective Behaviors) ประกอบด้วยการฟังการตอบได้ การทำให้ปัญหาชัดเจน การกระตุ้นหรือเร้า และการแก้ปัญหา ซึ่งผู้รับการนิเทศมักจะมีความรู้ความสามารถสูงกว่าผู้นิเทศเสมอ สำหรับทบบาทของผู้เป็นเพียงผู้ให้ความสะดวกในการจัดการประชุมและให้โอกาสผู้รับการนิเทศได้ตัดสินใจกับปัญหาที่เกี่ยวข้องนั้นด้วยตนเอง

ความสำคัญของการนิเทศ

เกษม จ่าพันดุง (2548 : 33) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการนิเทศไว้ดังนี้

1. การนิเทศเป็นการส่งเสริมคุณภาพของงาน
2. การนิเทศจะช่วยให้ครู อาจารย์ ได้รับการพัฒนา การนิเทศจะช่วยให้สามารถจำแนกความรู้ ความสามารถ ความรับผิดชอบของครู อาจารย์และช่วยในการตัดสินปัญหา การปฏิบัติงานได้
3. การนิเทศจะช่วยให้ครู อาจารย์มีความคิดสร้างสรรค์ เกิดแนวคิดใหม่
4. การนิเทศจะช่วยให้ครู อาจารย์ ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ยั่งยืน
5. การนิเทศจะช่วยให้ครู อาจารย์เกิดขวัญกำลังใจ มีความรู้สึกปลอดภัยมีความรักและภูมิใจในวิชาชีพครู

ครูทุกคนเป็นเครื่องมือสำคัญของผู้บริหารโรงเรียนที่จะช่วยให้ประสบความสำเร็จในการรวมพลังครูและพัฒนาครูให้มีความรู้ ความสามารถในการปรับปรุงการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของตนให้ดียิ่งขึ้นและมีความมั่นใจที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานเกิดการพัฒนาที่ถาวร

Mahasarakham University

ความมุ่งหมายของการนิเทศภายในโรงเรียน

การนิเทศภายในโรงเรียนเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคคล ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการพัฒนาคุณภาพผลงาน จึงมีผู้กล่าวถึงความมุ่งหมายของการนิเทศภายในโรงเรียนไว้ดังนี้

ธวัช ทุมมนตรี (2549 : 48) กล่าวว่า ความมุ่งหมายของการนิเทศภายในโรงเรียน หมายถึง

1. เพื่อหาข้อมูลในการพัฒนาการเรียนการสอนของครู
2. เพื่อช่วยเหลือและประสานงานในด้านวิชาการภายในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียน

หลักการนิเทศภายใน

การนิเทศงานวิชาการในโรงเรียนที่มีประสิทธิภาพจะต้องดำเนินการให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการนิเทศภายในโรงเรียน ดังนี้

1. ผู้บริหารโรงเรียนต้องถือว่างานนิเทศงานวิชาการเป็นงานในความรับผิดชอบของผู้บริหารโรงเรียนโดยตรง สำหรับการดำเนินการนิเทศนั้น ผู้บริหารโรงเรียนจะมอบหมายให้ผู้อื่นดำเนินการแทนก็ได้
2. การนิเทศภายในโรงเรียนจะสำเร็จผลลงได้จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือทั้ง 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายนิเทศ และผู้รับการนิเทศ
3. การตระหนักถึงการนิเทศงานวิชาการในโรงเรียนเป็นการทำงานร่วมกันเพื่อช่วยพัฒนาเพื่อนร่วมงานให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น การนิเทศงานไม่ใช่การบังคับขู่เข็ญ หรือคอยจับผิด
4. บุคลากรภายในโรงเรียนต้องมีการยอมรับ และให้เกียรติซึ่งกันและกัน
5. การนิเทศงานวิชาการในโรงเรียน จะต้องเกิดขึ้นจากความจำเป็นในการแก้ปัญหา หรือสนองความต้องการในการยกระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน
6. การสร้างเสริมกำลังใจของผู้บริหาร จะมีผลโดยตรงต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นการสร้างเสริมกำลังใจของผู้บริหารโรงเรียนจะส่งผลต่อความสัมฤทธิ์ผลของการนิเทศงานวิชาการภายในโรงเรียนด้วย

อย่างไรก็ดี การนิเทศจะบรรลุผลสำเร็จได้ จึงเป็นต้องอาศัยขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่เรียกว่า กระบวนการหรือแบบแผนของการปฏิบัติงาน กระบวนการนิเทศภายในที่เหมาะสม สมควรนำมาปรับปรุงใช้ในโรงเรียน ตามแนวความคิดและทฤษฎี ดังนี้

Harris (วารี สอนชา. 2548 : 28 ; อ้างอิงมาจาก Harris. 1975 : 14-15) เป็นขั้นตอนการนิเทศได้ 5 ขั้น คือ

1. ขั้นการวางแผนการนิเทศ
2. ขั้นการเตรียมการนิเทศ
3. ขั้นการดำเนินการนิเทศ
4. ขั้นการสร้างขวัญกำลังใจ
5. ขั้นการประเมินผลการนิเทศ

Mahasarakham University

1. ขั้นการวางแผนการนิเทศ

การนิเทศภายในโรงเรียนเป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างผู้บริหารผู้ให้การนิเทศ และผู้รับการนิเทศ การนิเทศจะประสบผลสำเร็จได้ต้องมีการวางแผนการนิเทศที่ดี คือการคาดการณ์หรือกำหนดการเกี่ยวกับการดำเนินงานในอนาคตขององค์กรไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย แผนงาน โครงการ /กิจกรรม

2. ขั้นการเตรียมการนิเทศ

ขั้นการเตรียมการเป็นการเตรียมบุคลากร เตรียมวัสดุอุปกรณ์ เตรียมกิจกรรมให้เรียบร้อยเพื่อให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ เช่น สร้างความเข้าใจในการใช้เครื่องมือให้ผู้ร่วมงาน

3. ขั้นการดำเนินการนิเทศ

เป็นขั้นตอนการนำโครงการ /กิจกรรมที่ได้รับอนุมัติมาสู่การปฏิบัติ ซึ่งในขั้นการดำเนินการควรกระทำ 3 ขั้นตอน ได้แก่ การเตรียมการ การลงมือปฏิบัติตามโครงการ/กิจกรรม และการรายงานผลการปฏิบัติงาน

4. การสร้างขวัญกำลังใจ

การสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งผู้นิเทศต้องถือว่าเป็นหน้าที่สำคัญที่จะต้องสร้างเสริมให้ผู้รับการนิเทศมีขวัญกำลังใจที่ดีอยู่เสมอ โดยอาศัยทักษะเชิงมนุษย์ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์และการจูงใจ มีการเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานแสดงความคิดเห็น

5. การประเมินผลการนิเทศ

การประเมินผลการนิเทศ คือการประเมินกระบวนการดำเนินงานนิเทศภายในโดยนำข้อมูลจากการปฏิบัติงานมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่คาดหวัง หรือสิ่งที่ระบุไว้ในด้านต่าง ๆ ประเมินผลการนิเทศภายใน จัดทำขึ้นเพื่อตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการ/กิจกรรม ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้

จึงสรุปได้ว่า การนิเทศมีความจำเป็นต่อการต่อกระบวนการในการพยายามปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีระบบเป็นขั้นเป็นตอนของผู้บริหาร และบุคลากรในโรงเรียนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน และการจัดการเรียนการสอนของครูในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงาน ให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ทำหน้าที่นิเทศ จึงจะทำให้การปฏิบัติงานมีความก้าวหน้าต่อไป จึงเห็นว่ามีความเหมาะสมที่จะเลือกนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาในครั้งนี้

การวิจัยปฏิบัติการ

1. ความหมายของการวิจัยปฏิบัติการ

การวิจัยปฏิบัติการในปัจจุบันเป็นวิธีการที่สำคัญในการพัฒนาบุคลากรการบริหารการศึกษาโดยเฉพาะการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมของนักเรียนซึ่งเป็นสิ่งละเอียดอ่อน มีความสลับซับซ้อนไม่สามารถดำเนินการได้ตามปกติ หรือถ้าดำเนินการตามปกติก็อาจจะได้ผลไม่เต็มที่ ทั้งนี้จึงจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการวิจัยปฏิบัติการ ด้วยมีความเชื่อว่าเป็นกระบวนการที่เชื่อถือได้ในการพัฒนางานต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ (ยาใจ พงษ์บริบูรณ์. 2537 : 10) เพราะการวิจัยปฏิบัติการใช้กระบวนการปฏิบัติอย่างมีระบบ ผู้วิจัยและผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ และวิเคราะห์วิจารณ์ผลการปฏิบัติโดยการใช้วงจร 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การลงมือกระทำจริง การสังเกต

Mahasarakham University

และการสะท้อนผลการปฏิบัติ การดำเนินการจะต้องต่อเนื่อง เพื่อจะนำไปสู่การปรับปรุงแผนเข้าสู่วงจรใหม่ จนกว่าจะได้ข้อสรุปที่แก้ไขปัญหาได้จริงหรือสภาพการณ์ของสิ่งที่ศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สมบัติ บุญประคม. 2545 : 11-12)

โกมิน บุญมา (2547 : 48) ได้สรุปความหมายของวิจัยเชิงปฏิบัติการไว้ว่า การวิจัยปฏิบัติการ หมายถึง การวิจัยที่มุ่งเอาทฤษฎีทางวิทยาศาสตร์มาแก้ไขปัญหาอย่างมีระบบ โดยมุ่งเน้นเฉพาะเรื่อง เฉพาะจุด โดยผู้ร่วมวิจัยหรือทีมงานวิจัย เพื่อที่จะนำผลของการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ชอบ เข็มกลัด และโกวิทย์ พวงงาม (2547 : 5) กล่าวถึงการวิจัยปฏิบัติการ หมายถึงกระบวนการวิจัยที่ผู้วิจัยจะเลือกหรือกำหนดกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นมาทดลองปฏิบัติการว่าใช้ได้หรือไม่ตามสมมติฐานของผู้วิจัย โดยผู้วิจัยจะกำหนดเกณฑ์ในการติดตามและประเมินผลตลอดจนควบคุมแนวทางการปฏิบัติและนำผลนั้นมาปรับปรุงรูปแบบกิจกรรมการดำเนินงาน แล้วนำไปทดลองใหม่จนกว่าจะได้ผลที่ผู้วิจัยพึงพอใจ จากนั้นก็นำไปใช้และเผยแพร่ต่อไป

สุวิมล ว่องวาณิช (2547 : 21) ได้สรุปความหมายของการวิจัยปฏิบัติการในชั้นเรียนว่าคือ การวิจัยที่ทำโดยครูผู้สอนในชั้นเรียน เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชั้นเรียน และนำผลมาใช้ในการปรับปรุงการเรียนการสอน หรือส่งเสริมพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียน เป็นการวิจัยที่ต้องทำอย่างรวดเร็ว นำผลไปใช้ทันที และสะท้อนข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานต่างๆ ในชีวิตประจำวันของตนเองให้ทั้งตนเองและกลุ่มเพื่อนร่วมงานในโรงเรียนได้มีโอกาสวิพากษ์ อภิปราย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในแนวทางที่ได้ปฏิบัติและผลที่เกิดขึ้นเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ทั้งของครูและผู้เรียน

จากความหมายของการวิจัยปฏิบัติการดังที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า การวิจัยปฏิบัติการ หมายถึง การวิจัยอย่างมีระบบ โดยนำหลักการทางวิทยาศาสตร์มาใช้เพื่อที่จะนำผลของการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะจุดอันจะนำไปสู่การแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ลักษณะสำคัญของการวิจัยปฏิบัติการ

สุวิมล ว่องวาณิช (2547 : 21-23) กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการวิจัยปฏิบัติการว่าต้องมีการดำเนินงานที่เป็นวงจรต่อเนื่อง มีกระบวนการทำงานอย่างมีส่วนร่วมและเป็นกระบวนการที่เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติ เพื่อให้ได้ข้อค้นพบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาที่สามารถปฏิบัติงานที่แท้จริง การนำแนวทางการวิจัยปฏิบัติการไปใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน ขณะที่กิจกรรมการเรียนการสอนกำลังดำเนินอยู่ก็ต้องมีการวิจัยเพื่อแสวงหาวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการเรียนและทำการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาผู้เรียนควบคู่กันไป สามารถสรุปลักษณะสำคัญได้ดังนี้

1. การสะท้อนผลกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตนเองและผลที่เกิดขึ้น
2. การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน เพื่อนร่วมงานมีส่วนในการวิพากษ์วิจารณ์การปฏิบัติงานและผลที่ได้รับ
3. กระบวนการที่มีการดำเนินงานเป็นวงจรต่อเนื่องและทำเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน
4. ผลที่ได้จากการวิจัยนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน

Mahasarakham University

3. หลักการสำคัญของการวิจัยปฏิบัติการ

หลักการสำคัญๆ ซึ่งเป็นคุณลักษณะเฉพาะของการวิจัยปฏิบัติการ มีดังนี้

3.1 เพิ่มพูนความเข้าใจในปัญหาต่างๆ

3.2 มุ่งปรับปรุงการปฏิบัติตนและการปฏิบัติงานของบุคคล

3.3 เน้นที่ปัญหาเร่งด่วนของผู้ปฏิบัติงาน

3.4 ให้ความสำคัญต่อความร่วมมือกันของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

3.5 ดำเนินการวิจัยภายใต้สถานการณ์ที่กำลังเป็นปัญหา

3.6 ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมอย่างเป็นธรรมชาติ

3.7 เน้นการศึกษาเฉพาะกรณีหรือศึกษาเพียงหน่วยเดียว

3.8 ไม่มีการควบคุมหรือจัดกระทำต่อตัวแปร

3.9 ปัญหา วัตถุประสงค์ และระเบียบวิธี มีลักษณะเป็นกระบวนการสืบเสาะหาความรู้ ความจริง

3.10 มีการประเมินหรือส่องสะท้อนผลที่เกิดขึ้นเพื่อทบทวน

3.11 ระเบียบวิธีวิจัยมีลักษณะเป็นนวัตกรรม สามารถคิดขึ้นมาใหม่ให้เหมาะสมกับปัญหาได้

3.12 กระบวนการศึกษามีความเป็นระบบหรือเป็นวิทยาศาสตร์

3.13 มีการแลกเปลี่ยนผลวิจัยและมีการนำไปใช้จริง

3.14 ใช้วิธีการแบบบรรยายข้อมูล หรือการอภิปรายร่วมกันอย่างเป็นธรรมชาติ

3.15 คิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล ซึ่งต้องมาจากการทำความเข้าใจ การตีความหมายและการคิดอย่างอิสระ

3.16 เป็นการวิจัยที่ปลดปล่อยความคิดอย่างอิสระ และเป็นการเสริมสร้างพลังร่วมในการทำงานให้ผู้เกี่ยวข้อง

บริบทของโรงเรียนมงคลกุลวิทยา

1. ข้อมูลพื้นฐานของโรงเรียน

โรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา เป็นโรงเรียนประเภทสามัญ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ ก่อตั้งขึ้นโดยคณะกรรมการประกอบด้วย นางปราณี มงคลกุล นางจิตรา ตันทวีวงศ์ นางสาวผกา มงคลกุล และนางสาวนงลักษณ์ มงคลกุล บนที่ดินของคุณแม่ผึ้ง มงคลกุล จำนวน 1 ไร่ 63 ตารางวา ขออนุญาตจัดตั้งโรงเรียนตามพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน ตามใบอนุญาตเลขที่ 4 / 2501 ลงวันที่ 17 พฤษภาคม 2501 ชื่อ “โรงเรียนมงคลกุลวิทยา” ตั้งอยู่เลขที่ 126 หมู่ที่ 5 ถนนผาสุก ตำบลสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา สถานที่ปัจจุบันมีการขยายพื้นที่เป็น 3 ไร่ 8 ตารางวา ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อช่วยเหลือเด็กชาวตลาดอำเภอสีคิ้ว ให้มีสถานที่ศึกษาที่เพียงพอแก่ความต้องการ เปิดสอนตั้งแต่ระดับประถมศึกษาปีที่ 1 ถึงระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 ซึ่งมีนายทอง เดชวรรณ เป็นผู้รับใบอนุญาต นางสาวนงลักษณ์ มงคลกุล เป็นผู้จัดการ และนายนิยม สุริยะ เป็นครูใหญ่ มีจำนวนนักเรียน 100 คน

Mahasarakham University

2. ทำเนียบผู้บริหาร

พ.ศ. 2501 นายทอง เดชวรรณ เป็นผู้รับใบอนุญาต นางสาวนงลักษณ์ มงคลกุลเป็นผู้จัดการ นายนิยม สุริยะ เป็นครูใหญ่

พ.ศ. 2504 นายทอง เดชวรรณ โอนกิจการโรงเรียนให้นางสาวผกา มงคลกุล

พ.ศ. 2505 นายนิยม สุริยะ ลาออกจากครูใหญ่ แต่งตั้งให้ นายบุญนาค ดวงสุดา รักษาการแทน

พ.ศ. 2506 แต่งตั้ง นายบุญนาค ดวงสุดา เป็นครูใหญ่ นางสาวนงลักษณ์ มงคลกุล ลาออกจากตำแหน่งผู้จัดการ และแต่งตั้งให้ นางสาวจรรยา มงคลกุล เป็นผู้จัดการ

พ.ศ. 2517 แต่งตั้งให้นางสาวจรรยา มงคลกุล เป็นครูใหญ่แทนนายบุญนาค ดวงสุดา

พ.ศ. 2529 รับใบอนุญาตแต่งตั้งให้ นางจรรยา อินทร์อุดม เป็นผู้รับมอบอำนาจทำการแทนผู้รับใบอนุญาตจัดตั้งโรงเรียนมงคลกุลวิทยาตลอดไป

พ.ศ. 2533 แต่งตั้ง นางบุญเทียม ลิ้มสัสนานนท์ เป็นครูใหญ่ แทน นางจรรยา อินทรอุดม

พ.ศ. 2542 แต่งตั้ง นางจรรยา อินทร์อุดม เป็นผู้รับใบอนุญาต แทนนางสาวผกา มงคลกุล

3. ข้อมูลเกี่ยวกับครู / บุคลากร

ปัจจุบันโรงเรียนมงคลกุลวิทยา มีครูทั้งสิ้น 64 คน ครูชาย 7 คน ครูสตรี 57 คน วุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท 1 คน ระดับปริญญาตรี 58 คน ต่ำกว่าปริญญาตรี 5 คน ยังไม่บรรจุเข้าทำงานจำนวน - คน อายุเฉลี่ยประมาณ 35 ปี ประสบการณ์ทำงานของครูเฉลี่ย 10 ปี ครูพี่เลี้ยง 10 คน บุคลากรทางกาศึกษา 3 คน นักการภารโรง 2 คน แม่บ้าน 2 คน และบุคลากรสนับสนุน 2 คน

4. สัญลักษณ์ประจำโรงเรียน ดังตัวอย่าง

5. ปรัชญาและอุดมการณ์

คติพจน์ประจำโรงเรียน สุต สูสำ ลภเต ปญญ์ สุต สูสำ ลภเต ปญญ์ ฟังด้วยดีย่อมมีปัญญา

สีประจำโรงเรียน เขียว – ขาว

อักษรย่อโรงเรียน ม.ก.

Mahasarakham University

คำขวัญของโรงเรียน ขยัน ซื่อสัตย์ ยืนหยัดคู่ชุมชน
ปรัชญาของโรงเรียน ความรู้คู่คุณธรรม เลิศล้ำพลานามัย
อัตลักษณ์ของโรงเรียน ยิ้มง่าย ไหว้สวย ด้วยวาจาไพเราะ

6. วิสัยทัศน์ของโรงเรียน

ภายในปี 2558 โรงเรียนมงคลกุลวิทยา เป็นโรงเรียนที่มีระบบบริหารการจัดการ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย อาคารเรียนเอื้อต่อการเรียนรู้ ผู้เรียนมีความเป็นเลิศทางวิชาการเต็มตามศักยภาพ มีคุณธรรมจริยธรรม ดำรงชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มีความรักชาติ ครูเป็นครูมืออาชีพ

7. พันธกิจ (Mission)

7.1 พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้มีประสิทธิภาพทั้งด้านการสอน การทำงานอย่างเป็นระบบ โดยส่งเสริมให้บุคลากรได้อบรม สัมมนาทางวิชาชีพแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ฝึกทักษะใหม่ๆ กับองค์กรภาครัฐและเอกชน

7.2 จัดทำแผนงบประมาณในแต่ละปีการศึกษา ให้สอดคล้องกับนโยบายและการบริหารงาน

7.3 จัดกิจกรรมเพื่อปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม มีความสำนึกในชาติไทย ใช้ชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มีพลานามัยสมบูรณ์ แข็งแรง ทั้งร่างกายและจิตใจ กล้าแสดงออกในทางที่ถูกต้องเหมาะสม

7.4 จัดอาคารสถานที่ สื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอนให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีเอื้อต่อการเรียนรู้สู่สากล

7.5 พัฒนาหลักสูตรและรูปแบบการเรียนการสอนให้ได้มาตรฐาน ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง มีการประเมินผลตามสภาพจริงอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับของชุมชนและสังคม

8. เป้าประสงค์ (Goals)

8.1 ครูและบุคลากรได้รับการพัฒนาทางการศึกษา ตามความสามารถและเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ

8.2 สถานศึกษา พัฒนาประสิทธิภาพบริหารงบประมาณ นโยบาย อย่างมีระบบและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อชุมชน

8.3 ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรม มีความสำนึกในชาติไทย และใช้ชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

8.4 สถานศึกษา พัฒนา สถานที่ให้เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพสู่สากล

8.5 นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนตามมาตรฐานการศึกษา

9. กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาทั้งระบบ
กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงาน งบประมาณ นโยบาย
กลยุทธ์ที่ 3 ปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ความสำนึกในชาติไทยและใช้ชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
กลยุทธ์ที่ 4 พัฒนาอาคารสถานที่ให้เอื้อต่อการเรียนรู้สู่สากล
กลยุทธ์ที่ 5 พัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ

Mahasarakham University

สภาพปัจจุบัน ปัญหาที่พบในการบริหารจัดการของโรงเรียนมงคลกุลวิทยาที่ผ่านมา พบว่า งานบริการด้านงานสารบรรณยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ ขวัญและกำลังใจ การปฏิบัติหน้าที่ยังปฏิบัติตามวิธีการเดิมๆ โดยไม่คำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วนของผู้รับบริการ และไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการที่จะพัฒนาตนเอง ขาดทักษะในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการค้นหาเพื่อให้บริการ ซึ่งจากสภาพปัญหาต่างๆ ทำให้การปฏิบัติงานธุรการด้านงานสารบรรณไม่มีประสิทธิภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

น้ำเพชร กล้าหาญ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบงานสารบรรณโรงเรียนบัวใหญ่พิทยาคม อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า การพัฒนาระบบงานสารบรรณ โดยการใช้กลยุทธ์ในการพัฒนาคือ การประชุมปฏิบัติการแยกเป็นกลุ่มย่อยเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของกรอบงานทั้ง 4 ด้าน เพื่อที่จะแก้ปัญหาระบบงานสารบรรณร่วมกันเพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน ของระบบงานสารบรรณเดิม เป็นข้อมูลในการพัฒนา และได้ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าศึกษาเอกสาร ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ให้ทุกคนได้เข้าใจและปฏิบัติตามระเบียบ ไปศึกษาดูงานที่โรงเรียนต่างๆ และที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 เพื่อหาข้อมูลประกอบการออกแบบระบบงานสารบรรณใหม่ โดยสรุปการดำเนินการพัฒนาระบบงานสารบรรณโรงเรียนบัวใหญ่พิทยาคม ได้ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบงานสารบรรณ โดยผู้บริหารจะต้องนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติทุกวัน ผู้บริหารจะต้องกระตุ้น สร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานจะต้องนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้สนับสนุนงานสารบรรณของโรงเรียน เพื่อความสะดวก รวดเร็วลดการใช้เอกสารเพื่อให้ทันกับยุคสมัยปัจจุบันต่อไป

วิโรจน์ นาคก้อน (2550 : 39) ให้ความหมายว่า การวางแผนพัฒนาบุคลากร หมายถึงการตัดสินใจกำหนดทางเลือกในการที่จะดำเนินการพัฒนาบุคลากรไว้ล่วงหน้า ด้วยการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินการ การใช้จ่ายงบประมาณ และการติดตามประเมินผลไว้อย่างชัดเจน มีการกำหนดขั้นตอนรายละเอียดในแต่ละเรื่องอย่างเป็นระบบ ด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า

สมชัย งามสาย (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบงานสารบรรณ โรงเรียนบ้านกอกแก้ว อำเภอหนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า การอบรมและการนิเทศภายใน ช่วยให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจและส่งผลให้สามารถพัฒนาระบบงานสารบรรณได้อย่างเป็นรูปธรรม ในการพัฒนาระบบงานสารบรรณที่น่าสนใจอีกรูปแบบหนึ่งคือการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ ซึ่งจะทำให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการระบบงานสารบรรณมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามยังมีจุดอ่อนของโปรแกรมที่ควรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

Mahasarakham University

เยาวลักษณ์ ง่วนสน (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาการดำเนินงานสารบรรณโรงเรียนนาเชือกวิทยาคม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่าก่อนการศึกษาค้นคว้า การพัฒนาการดำเนินงานสารบรรณของโรงเรียนนาเชือกวิทยาคม มีปัญหาการดำเนินงานสารบรรณ ด้านการลงทะเบียนรับ – ส่งเอกสารไม่เป็นปัจจุบัน ไม่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ ไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงาน ไม่มีการจัดระบบงานสารบรรณด้านการโต้ตอบหนังสือราชการบุคลากรขาดความรู้ในระเบียบงานสารบรรณด้านการบริการงานสารบรรณไม่มีความคล่องตัว ขาดการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ การบริการเอกสารบางอย่างยังไม่เป็นระบบ การบริการไม่ต่อเนื่อง การพัฒนางานสารบรรณทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานสารบรรณของโรงเรียนมากขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงระบบงานทั้ง 4 ด้าน คือปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบ รวดเร็ว ประหยัดเวลา และงบประมาณ และการอำนวยความสะดวกในการบริหารงานสารบรรณ ให้มีประสิทธิภาพ

รณกร ศรวิโรจน์ (2551 : 92-94) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบงานสารบรรณโรงเรียนบ้านปากช่อง (คุรุสามัคคี 1) อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา สรุปผลได้ดังนี้

1. สภาพปัจจุบัน ปัญหาก่อนการดำเนินการพัฒนาระบบงานสารบรรณโรงเรียนบ้านปากช่อง (คุรุสามัคคี 1) อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา มีปัญหาดังนี้

1.1 การรับ-ส่งหนังสือราชการ เกิดความล่าช้า เกิดปัญหาสำหรับโรงเรียนที่อยู่ห่างไกลต่างอำเภอ ที่ต้องเดินทางมารับ-ส่งด้วยตนเอง ทำให้ทั้งเสียเวลาและงบประมาณ

1.2 การจัดทำหนังสือราชการ ผู้ปฏิบัติขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องรูปแบบในการพิมพ์ การใช้ข้อความไม่ถูกต้องเหมาะสม การจัดทำหนังสือไม่เป็นระเบียบ

1.3 การเก็บหนังสือราชการ ไม่เป็นระบบเพราะเอกสารมีจำนวนมาก มีปัญหาในเรื่องสถานที่สำหรับเก็บ และเกิดความยุ่งยากในการไปค้นหา

1.4 การให้ยืมหนังสือราชการไม่เป็นระบบ ไม่มีการบันทึกผู้ยืมเวลาต้องการเอกสารไปอ้างอิง หรือนำไปใช้ในการตัดสินใจ บางครั้งเอกสารมีการสูญหาย หาไม่พบส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงานของโรงเรียน

1.5 การทำลายหนังสือราชการ ไม่ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการและไม่เป็นระบบเท่าที่ควร

2. การดำเนินการพัฒนา กลุ่มผู้ร่วมค้นคว้าได้ดำเนินการพัฒนาระบบการรับ-ส่งหนังสือราชการ การจัดทำหนังสือราชการ การเก็บหนังสือราชการ การให้ยืมหนังสือราชการและการทำลายหนังสือราชการ โดยมีกิจกรรมการพัฒนาระบบ 5 ขั้นตอน คือ การศึกษาและสำรวจระบบ (Systems Investigation) การวิเคราะห์ระบบ (Systems Analysis) การออกแบบระบบ (Systems Design) การนำระบบไปใช้ (Systems Implementation) และการบำรุงรักษาและตรวจสอบระบบ (Systems Maintenance and Review) ดังนี้

การดำเนินการพัฒนาระบบในวงรอบที่ 1 ใช้กิจกรรมการประชุมเชิงปฏิบัติการเป็นกลยุทธ์ที่ใช้ในขั้นตอนการศึกษาระบบ การวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ และการนำระบบไปใช้ เพื่อให้กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลได้สะท้อนผลสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการพัฒนาระบบงานสารบรรณ ในเรื่องการรับ-ส่งหนังสือราชการ การจัดทำหนังสือราชการการเก็บหนังสือราชการ การให้ยืมหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ ให้เป็นไปตามระเบียบ

Mahasarakham University

มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน โดยให้เหตุผลว่าระบบการรับ-ส่งหนังสือราชการมีความล่าช้า เสียเวลาและการจัดเก็บหนังสือราชการ ยังไม่เป็นระบบที่ทางราชการกำหนดไม่เป็นระเบียบ ขาดความสวยงาม ส่วนการให้ยืมหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการนั้นทางโรงเรียนไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ทำให้การดำเนินการไม่ถูกต้องตามระเบียบทางราชการซึ่งปัญหาทั้งหมดที่กล่าวมาแล้ว ทำให้การดำเนินงานสารบรรณไม่มีประสิทธิภาพ ที่ประชุมได้มีการอภิปรายกันอย่างหลากหลายประเด็น และมีความเห็นร่วมกันว่าควรที่จะได้มีการปรับปรุง และพัฒนาระบบการรับ-ส่งหนังสือราชการ การจัดทำหนังสือราชการการเก็บหนังสือราชการการให้ยืมหนังสือราชการและการทำลายหนังสือราชการ ให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างกว้างขวางและต้องสามารถแก้ปัญหาในเรื่องของความสะดวก ความรวดเร็ว ความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และความสวยงามเป็นระเบียบและตอบสนองการบริหารจัดการระบบงานสารบรรณของโรงเรียนบ้านปากช่อง (คุรุสามัคคี 1) ได้อย่างมีประสิทธิภาพการดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ 2 ใช้กิจกรรมการนิเทศ กำกับ ติดตาม และการประเมินผล เพื่อให้คำแนะนำ ช่วยเหลือและให้คำปรึกษาตลอดจนตรวจสอบผลการใช้งาน ของระบบการรับ-ส่งหนังสือราชการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (e - office) ระบบการจัดทำหนังสือราชการ ระบบการเก็บหนังสือราชการ ระบบการให้ยืมหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ ว่าสามารถสนองความต้องการและสามารถแก้ปัญหาระบบงานสารบรรณของของโรงเรียนบ้านปากช่อง(คุรุสามัคคี1) ได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่

3. ผลการพัฒนาระบบงานสารบรรณ ปรากฏผลดังนี้

3.1 การรับ-ส่งหนังสือราชการ ผลการดำเนินการ ทำให้การดำเนินการรับ-ส่งหนังสือและการติดตามข้อมูลข่าวสารทางราชการ สามารถจัดส่งผ่านทางระบบการรับ – ส่งหนังสือราชการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถทำได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ ขอให้มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและมีเครื่องคอมพิวเตอร์ก็สามารถที่จะรับส่งหนังสือราชการได้ทันที

3.2 การจัดทำหนังสือราชการ ผลการดำเนินการ ทำให้การจัดทำหนังสือราชการที่ส่งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ สามารถทำได้อย่างสะดวก รวดเร็วและถูกต้องตามรูปแบบหนังสือราชการ

3.3 การเก็บหนังสือราชการ ผลการดำเนินการทำให้ได้ระบบการเก็บและค้นหาเอกสารที่สามารถจัดเก็บเอกสารหนังสือราชการ ที่รับและส่งออกไปจากโรงเรียนอย่างเป็นระบบจัดไว้เป็นหมวดหมู่ตามประเภทงานทั้งรูปแบบเอกสาร และจัดเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ในทะเบียนจัดเก็บเอกสาร Online โดยมีรหัสของหนังสือราชการเรียงลำดับตามวันที่ และเลขที่ออกอย่าชัดเจนข้อมูลหนังสือราชการต่าง ๆ มีความปลอดภัยสูง ไม่เสี่ยงต่อการสูญหาย หรือถูกทำลาย

3.4 การให้ยืมหนังสือราชการ ผลการดำเนินการ ทำให้การยืมหนังสือราชการเพื่อนำไปอ้างอิง หรือ ประกอบการตัดสินใจ เกิดความสะดวกในการตรวจสอบ และป้องกันปัญหาหนังสือราชการสูญหายได้เป็นอย่างดี

3.5 การทำลายหนังสือราชการ ผลการดำเนินการ ทำให้การทำลายหนังสือราชการของโรงเรียนบ้านปากช่อง (คุรุสามัคคี 1) ถูกต้องตามระเบียบการทำลายหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ซึ่งง่ายต่อการปฏิบัติ

Mahasarakham University

เบญจพร แก้วมนตรี (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการดำเนินการพัฒนาบุคลากรโดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการและการนิเทศภายใน ซึ่งมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และมีการฝึกปฏิบัติจริงในการปฏิบัติงานสารบรรณ ตามขั้นตอนต่างๆ แล้ว บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะสามารถปฏิบัติงานสารบรรณได้ถูกต้อง การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน สามารถให้บริการกับบุคลากรที่มาติดต่อ และรับบริการ จนเป็นที่ยอมรับและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี โดยเฉพาะเกี่ยวกับ การลงทะเบียนรับ – ส่ง หนังสือราชการ การโต้ - ตอบ หนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการและการให้บริการเกี่ยวกับงานสารบรรณ และจากการนิเทศติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สารบรรณ โดยฝ่ายบริหารโรงเรียน ทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบผลการปฏิบัติงานของตนเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานบุคลากรทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน จนเป็นที่ยอมรับในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี

เสถียร บุญบุตตะ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาวงรอบที่ 1โดยใช้ กลยุทธ์การศึกษาดูงาน การศึกษาเอกสาร การประชุมระดมสมอง การประชุมปฏิบัติการ การนิเทศภายในโดยใช้กระบวกการพัฒนาระบบ SDLC ผลการดำเนินการพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติงานได้ตามลำดับขั้นตอนการร่างหนังสือราชการโต้ตอบ การพิมพ์หนังสือราชการมีความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน การรับหนังสือราชการมีการจัดลำดับความสำคัญ และเร่งด่วนของหนังสือราชการดำเนินการได้ทันกำหนดเวลา มีการจัดทำสำเนาหนังสือราชการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการแทนการให้ต้นฉบับไปแก้ปัญหาหนังสือราชการสูญหายได้ การส่งหนังสือราชการมีการตรวจทานความถูกต้อง และความเรียบร้อยของหนังสือราชการก่อนเสนอผู้บริหาร และก่อนนำส่งแก้ปัญหาความผิดพลาดที่เกิดขึ้นให้หมดไปได้การทำลายหนังสือราชการ มีการวางแผน และกำหนดขั้นตอนการดำเนินการทำลายหนังสือราชการไว้อย่างชัดเจนผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานส่วนการเก็บรักษาหนังสือราชการผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจ สามารถแยกประเภทและเก็บหนังสือราชการเข้าแฟ้มตามลำดับก่อน–หลังเลขทะเบียนหนังสือราชการรับแต่ดำเนินการไม่เป็นปัจจุบันและขาดความต่อเนื่อง จึงดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ 2 โดยใช้กลยุทธ์การนิเทศภายในผลการดำเนินการ ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณมีความตั้งใจ และปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมการเก็บรักษาหนังสือราชการไปในทางที่ดีขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่เป้าหมายที่ต้องการจากเดิมที่บางครั้งจะเก็บหนังสือราชการที่ปฏิบัติเสร็จแล้ว หรืออยู่ในระหว่างปฏิบัติไว้ในตะกร้าเก็บเอกสารหรือบนโต๊ะทำงาน เป็นการปฏิบัติอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ส่งผลให้การเก็บรักษาหนังสือราชการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหาร และผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องเป็นปัจจุบันและง่ายต่อการสืบค้น

ยุรดา สมบัติกำไร (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาการดำเนินงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงตาเจ็นในวงรอบที่ 1 โดยใช้กลยุทธ์การประชุมระดมความคิดและการนิเทศติดตามทำให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพถูกต้องรวดเร็ว และเป็นปัจจุบัน ในด้านการการจัดทำหนังสือราชการ การรับหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการและการทำลายหนังสือราชการ แต่ด้านการจัดเก็บหนังสือราชการยังขาดความเป็นระเบียบส่งผลให้การค้นหาหนังสือเกิดความล่าช้า จึงได้พัฒนาในวงรอบที่ 2 โดยใช้กลยุทธ์การนิเทศติดตามเพื่อช่วยเหลือแนะนำในการดำเนินงานสารบรรณทำให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณปฏิบัติงานได้

Mahasarakham University

อย่างมีประสิทธิภาพถูกต้อง รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน และค้นหาข้อมูลได้ง่าย ทั้งในด้านการจัดทำหนังสือราชการ การรับหนังสือราชการการส่งหนังสือราชการ การจัดเก็บหนังสือราชการและการทำลายหนังสือราชการ

2. งานวิจัยต่างประเทศ

คาโทนา (Katona. 1999 : 1431-A) ได้ศึกษาระดับของการใช้วิธีการสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริหารงานฝ่ายบริหาร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างระดับของการใช้วิธีการสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์กับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและบุคลากรโดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถามที่ได้รับการพัฒนาขึ้นโดยผู้วิจัยได้ส่งทางไปรษณีย์ให้กับสมาชิกของสมาคมInternational Association of Administrative Professionals ของ Ohio จำนวน 312 ชุด ในช่วงระหว่างเดือนตุลาคมถึงเดือนพฤศจิกายน ปี 1998 การวิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงบรรยายเพื่ออธิบายถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและบุคลากร ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจและการใช้วิธีการสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริหารงานฝ่ายบริหาร ทฤษฎีความสัมพันธ์ถูกนำมาใช้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและบุคลากร กับการใช้วิธีการสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ ในขณะที่ทฤษฎีความถดถอยถูกนำมาใช้ศึกษาปัจจัยซึ่งเป็นตัวแปรของการใช้วิธีการสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่า 90 % ของผู้บริหารงานฝ่ายบริหารใช้วิธีการสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงาน ซึ่งส่วนใหญ่ก็คือการใช้อีเมลล์ (จดหมายอิเล็กทรอนิกส์), อินทราเน็ต,และการใช้ WWW. ทำให้ผู้บริหารงานฝ่ายบริหารมีทัศนคติเกี่ยวกับการเข้าร่วมในการบริหารงานและ หน้าที่รับผิดชอบต่องานอื่น ๆ ในด้านบวก ผู้บริหารงานฝ่ายบริหารยอมรับว่า การใช้วิธีการสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานเป็นสิ่งที่มีประโยชน์มาก แต่อย่างไรก็ตาม, ผู้บริหารงานฝ่ายบริหารก็ยังไม่ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่จากการใช้วิธีการสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ก็เนื่องจาก การขาดความรู้และทักษะ ความชำนาญในการใช้วิธีการสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์นั่นเอง จากผลการวิจัยยังพบอีกว่า การจัดอบรมเกี่ยวกับการใช้วิธีการสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้บริหารงานฝ่ายบริหาร คือปัจจัยสำคัญที่สามารถยกระดับของการใช้วิธีการสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ ผู้บริหารงานฝ่ายบริหารต้องการให้มีการจัดอบรม เกี่ยวกับการใช้วิธีการสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น ทั้งภายในและภายนอกองค์กร และองค์กรยังควรที่จะจัดการสอนวิธีใช้การสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้บริหารงานฝ่ายบริหารอย่างต่อเนื่องด้วย สมาคม International Association of Administrative Professionals มีความต้องการที่จะช่วยให้สมาชิกได้พัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของตนในการใช้วิธีการสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการจัดการประชุม, การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ, และเผยแพร่ออกทางสิ่งตีพิมพ์ โรงเรียนในระดับมัธยมศึกษาและขั้นอุดมศึกษา ก็จำเป็นต้องจัดการอบรมเกี่ยวกับการใช้วิธีการสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับผู้บริหารงานฝ่ายบริหารในอนาคตนั่นเอง

เมเดียรอส (Medeiros. 2000 : 891-A) ได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับทัศนคติความคาดหวังของหัวหน้าฝ่าย ธุรการ ตามทัศนะของนักนิเทศการศึกษา อาจารย์ใหญ่ และหัวหน้าฝ่ายธุรการในเรื่องเกี่ยวกับ คุณลักษณะทางวิชาชีพ การเตรียมความพร้อมทางวิชาชีพ ความก้าวหน้าทางวิชาชีพและบุคลิกลักษณะของหัวหน้าฝ่ายธุรการ การวิจัยยังทดสอบว่ามีความแตกต่างในทัศนคติด้านความคาดหวังเหล่านั้นหรือไม่ และมีความแตกต่างในทัศนคติเกี่ยวกับความสามารถของหัวหน้าฝ่ายธุรการในการที่จะอำนวยความสะดวกให้กับงานบริหารในหน่วยงานหรือไม่ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีเชิงบรรยาย ประชากรกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย นักนิเทศการศึกษา อาจารย์ใหญ่ และหัวหน้า

Mahasarakham University

ฝ่ายธุรการ จากโรงเรียนประจำอำเภอในแถบตอนใต้ของรัฐแคลิฟอร์เนีย จำนวน 80 โรงเรียน แบบสอบถามมี 65 ข้อ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ANOVA Kruskal - Wallis การทดสอบค่าที (t - test) และ Mann - Whitney U ผลการวิจัยที่พบมีดังต่อไปนี้ (1) นักนิเทศการศึกษา อาจารย์ใหญ่ และหัวหน้าฝ่ายธุรการคิดว่าหัวหน้าฝ่ายธุรการเน้นความสำคัญในการฝึกประสบการณ์ด้านงานธุรการโรงเรียน ในส่วนของการเงิน, การทำบัญชี, การจัดสรรงบประมาณ, และในส่วนของการจัดซื้อพัสดุ มากกว่าการเตรียมความพร้อมในงานด้านวิชาการ (2) นักนิเทศการศึกษา อาจารย์ใหญ่ และ หัวหน้าฝ่ายธุรการ เน้นความสำคัญอย่างหนักแน่น ในเรื่องการมีทักษะและภาวการณ์การเป็นผู้นำสำหรับการเป็นหัวหน้าฝ่ายธุรการ (3) นักนิเทศการศึกษา, อาจารย์ใหญ่ และ หัวหน้าฝ่ายธุรการคิดว่าตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายธุรการ เป็นตำแหน่งของการเป็นผู้นำที่มีอำนาจกว้างขวาง และควรจะเข้าร่วมเป็นสมาชิกในคณะทำงานของนักนิเทศการศึกษาด้วย (4) หัวหน้าฝ่ายธุรการควรจะมีความเชี่ยวชาญในด้านการสื่อสารทั้งด้วยวิธีการเขียนและทางวาจา (5) หัวหน้าฝ่ายธุรการควรจะมีความสามารถในการทำงานร่วมกับอาจารย์ใหญ่

มัวร์ (Moore. 2000 : 1698-A) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้บริหารงานฝ่ายธุรการจำนวน 7 คน ในเรื่องเกี่ยวกับการนิเทศการศึกษาและการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาจารย์ใหญ่โรงเรียนมัธยมศึกษา นอกจากนี้ ยังได้ทำการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างการนิเทศการศึกษากับการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาจารย์ใหญ่โรงเรียนมัธยมศึกษา ทั้งนี้เพราะอาจารย์ใหญ่โรงเรียนมัธยมศึกษา คือผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการนิเทศการศึกษาและประเมินผลการปฏิบัติงานครู และต้องพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการนิเทศการศึกษาและการประเมินผลการปฏิบัติงานครูโดยใช้การทำวิจัยเป็นหลัก อย่างไรก็ตามก็ยังคงพบว่าแม้ในขณะนี้ องค์ความรู้ที่เกี่ยวกับการนิเทศการศึกษาและการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาจารย์ใหญ่ดังที่กล่าวมานั้น ก็ยังไม่ได้รับคำนิยามที่เหมาะสมอย่างเพียงพอเลยจากผลการวิจัยพบว่า ความก้าวหน้าและการพัฒนาวิชาชีพ คือวัตถุประสงค์โดยทั่ว ๆ ไปของการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาจารย์ใหญ่ และผลการวิจัยที่พบอีกส่วนหนึ่งคือภาษาที่ใช้ในการจัดการนิเทศการศึกษา หรือกระบวนการจัดการนิเทศต้องเป็นทางการด้วย กลุ่มตัวอย่างของผู้เข้าร่วม ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของการนิเทศการศึกษาไว้ว่าเป็นกระบวนการอย่างเป็นทางการที่จัดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยพวกเขามีความเชื่อว่าจะเป็นวิธีการช่วยให้อาจารย์ใหญ่ของพวกเขาเกิดความก้าวหน้าและพัฒนาวิชาชีพในตนเองได้ ซึ่งจากการวิจัยครั้งนี้ทำให้พบว่า มีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน 2 ประการของการดำเนินการจัดการนิเทศการศึกษาได้ปรากฏขึ้น และที่สำคัญที่สุดเพื่อนำไปประยุกต์ใช้เป็นเกณฑ์ประเมินอาจารย์ใหญ่ในช่วงที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้นิเทศการศึกษาและอาจารย์ใหญ่โรงเรียนมัธยมศึกษา มีการดำเนินการพิจารณาปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานในช่วงปลายปีการศึกษาของทุก ๆ ปี

กูดอลล์ (Goodall. 2001 : 2534-A) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานด้านการบริหารของหัวหน้าพนักงานฝ่ายธุรการ ในโรงเรียนประจำอำเภอซึ่งเป็นโรงเรียนที่มีขนาดกลาง ในเมืองแคลิฟอเนีย โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้มี 4 ประการคือ เพื่อศึกษาระดับความเข้าใจของผู้อำนวยการฝ่ายและหัวหน้าพนักงานฝ่ายธุรการ ในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการบริหารของหัวหน้าพนักงานฝ่ายธุรการ, และเพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างทัศนคติของทั้ง 2 กลุ่มในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการบริหารที่น่าจะเป็นประโยชน์ โดยศึกษากับผู้อำนวยการฝ่ายและหัวหน้าพนักงานฝ่ายธุรการของโรงเรียนประจำอำเภอ ซึ่งเป็นโรงเรียนที่มีขนาดกลางทุกแห่งที่ตั้งอยู่ในเมืองแคลิฟอเนีย

Mahasarakham University

แบบสอบถามคือ เครื่องมือสำหรับการวิจัยเพื่อใช้รวบรวมข้อมูลผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า หัวหน้าพนักงานฝ่ายธุรการกล่าวว่า พวกเขาสามารถประสบความสำเร็จน้อยที่สุด ในการสร้างแรงจูงใจ การสร้างแรงกระตุ้นจากภายใน การตรวจสอบงาน และการให้รางวัลทั้ง 2 กลุ่ม ระบุว่า การให้รางวัลเป็นวิธีการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญน้อยที่สุด หัวหน้าพนักงานธุรการมองว่า ตนเองได้บริหารงานด้านวางแผน การจัดระบบองค์กร และการตรวจสอบงานน้อยกว่าที่ผู้อำนวยการฝ่ายได้ปฏิบัติ แต่มองว่าตนเองได้ปฏิบัติงานด้านการเป็นที่ปรึกษามากกว่าที่ผู้อำนวยการฝ่ายได้ปฏิบัติ ดังนั้นจึงมองว่า ตนเองควรจะปฏิบัติงานด้านวางแผนการจัดระบบองค์กร และการตรวจสอบงานมากกว่าที่ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติ

บาเร็ท (Barrett. 2001 : 3002-A) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ประโยชน์ด้านงานบริหารระบบสารสนเทศ (MIS) ของผู้นำทางการศึกษาโดยทำการสำรวจผลกระทบของปัจจัยด้านเพศ อายุ ระยะเวลาที่ใช้การบริหารงานระบบสารสนเทศ (MIS) ระยะเวลาของการเป็นอาจารย์ใหญ่ และความถี่ของการใช้งานบริหารระบบสารสนเทศ (MIS) และความสะดวกในการใช้ว่าแตกต่างกันอย่างไร ประโยชน์ที่ได้รับคุณภาพของงานบริหารระบบสารสนเทศ (MIS) บทบาทหน้าที่ของงานบริหารระบบสารสนเทศ (MIS) การส่งเสริมงานบริหารระบบสารสนเทศ (MIS) ผลการวิจัยพบว่า

1. มีการใช้ประโยชน์จากงานบริหารระบบสารสนเทศเพิ่มขึ้นเนื่องจากปัจจัยซึ่งสอดคล้องกับความรู้สึกด้านบวกในเรื่องประโยชน์ ประสิทธิภาพ หน้าที่ และความรู้สึกเป็นเจ้าของงานบริหารระบบสารสนเทศ

2. มีการใช้ประโยชน์จากงานบริหารระบบสารสนเทศน้อยที่สุดเนื่องจากปัจจัยด้านความชำนาญทำให้รู้สึกว่างานบริหารระบบสารสนเทศไม่สะดวกที่จะนำไปใช้ มีความซับซ้อน และล่าช้า

3. ผู้ใช้ประโยชน์จากงานบริหารระบบสารสนเทศที่มีระยะเวลาในการเป็นอาจารย์ใหญ่นานกว่าและใช้งานบริหารระบบสารสนเทศ มีความรู้สึกว่างานบริหารระบบสารสนเทศยังขาดคุณภาพในด้านความถูกต้อง การเข้าถึงตัวงาน ความสะดวกในการใช้งาน และประโยชน์จากงานบริหารระบบสารสนเทศ

4. อาจารย์ใหญ่ที่ใช้ประโยชน์จากงานบริหารระบบสารสนเทศบ่อยกว่าและมีระยะเวลาของการใช้นานกว่าพบว่า มีความไว้วางใจต่องานบริหารระบบสารสนเทศในการหาข้อมูลเพื่อช่วยการตัดสินใจมากกว่า

5. มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างอาจารย์ใหญ่โรงเรียนประถมศึกษากับอาจารย์ใหญ่โรงเรียนมัธยมศึกษา ในการใช้ประโยชน์จากงานบริหารระบบสารสนเทศ โดยพบว่าอาจารย์ใหญ่โรงเรียนมัธยมศึกษามีความไว้วางใจต่องานบริหารระบบสารสนเทศเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานของพวกเขามากกว่า จึงเป็นที่แน่ชัดแล้วว่า ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมายที่กลับกลายเป็นการลดศักยภาพของเทคโนโลยีในปัจจุบันได้ ซึ่งก็คือปัจจัยที่เกี่ยวเนื่องกับงานบริหารระบบสารสนเทศนั่นเอง

บักก์ (Bugg. 2001 : 4330-A) ได้ศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมการประกันคุณภาพการศึกษาและการวางแผนปรับปรุงโรงเรียนของคณะกรรมการการศึกษาแห่งรัฐอิลลินอยส์อันเป็นตัวอย่างช่วยในการพัฒนากระบวนการเปลี่ยนแปลงที่เป็นระบบในโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายของรัฐ ในการศึกษา ซึ่งเป็นวิธีการที่จะทำให้ทราบกระบวนการปรับปรุงโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง แบ่ง

Mahasarakham University

การดำเนินการศึกษาออกเป็น 3 ระยะ แต่ละระยะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลต่างกัน ผลการศึกษาปรากฏดังนี้ (1) ก่อนนำโปรแกรมการประกันคุณภาพการศึกษาและการวางแผนการปรับปรุง โรงเรียนเข้ามาใช้ โรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายทั้ง 2 โรงนั้นไม่เคยมีโครงสร้างที่จัดทำขึ้นอย่างเป็นทางการ เพื่อปรับปรุงโรงเรียนมาก่อน (2) ในขณะที่โรงเรียนในชนบทสามารถใช้กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาอันเป็นตัวช่วยในการพัฒนาโครงสร้างการปรับปรุงโรงเรียนซึ่งจัดทำขึ้นอย่างเป็นทางการได้แล้วนั้น โรงเรียนในเมืองยังไม่สามารถนำวิธีการดำเนินงานดังกล่าวมาใช้ให้ประสบความสำเร็จได้ (3) โปรแกรมการประกันคุณภาพการศึกษาส่งผลทางบวกต่อกลยุทธการสอนที่ใช้ในโรงเรียนทั้ง 2 โรงเรียนนั้น (4) ถึงแม้ว่าโปรแกรมการประกันคุณภาพการศึกษาจะปรากฏว่าประสบความสำเร็จในการช่วยเหลือโรงเรียนในด้านการบอกลักษณะของประเด็นปัญหาการปรับปรุงโรงเรียน แต่อาจจุถูกโต้แย้งได้ว่าในสภาพแวดล้อมบางสภาพอาจจะไม่มีการจัดทำโครงสร้างเพื่อให้โรงเรียนได้กล่าวถึงปัญหาดังกล่าวให้ประสบความสำเร็จได้ (5) กรอบงานการประกันคุณภาพการศึกษามีศักยภาพมากพอที่จะช่วยให้โรงเรียนได้พัฒนาวัฒนธรรมการปรับปรุงโรงเรียนอย่างต่อเนื่องได้ อย่างไรก็ดี ผลการศึกษายังพบด้วยว่า ไม่มีตัวแปรต่าง ๆ เช่นภาวะผู้นำ และทรัพยากรด้านการเงิน กระบวนการนี้จึงยังไม่เพียงพอที่จะบรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้

ทอมป์สัน (Thompson. 2002 : 1219 – A) ได้ศึกษางายวิจัย เรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานธุรการของผู้บริหารการศึกษาในโรงเรียนรัฐบาล ตามทัศนะของของสมาชิกผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารการศึกษาแห่งชาติเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานธุรการของผู้บริหารการศึกษาในโรงเรียนรัฐบาล กลุ่มตัวอย่างคือ สมาชิกสภาผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารการศึกษาแห่งชาติ ดังนี้

1. การจัดอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการบริหารงานธุรการให้กับผู้บริหารสถานศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ

2. ทักษะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการบริหารงานธุรการปัจจุบันเป็นสิ่งที่มีประโยชน์สำหรับผู้บริหารการศึกษา ดังนั้น สภาผู้เชี่ยวชาญในการบริหารการศึกษาแห่งชาติ ควรจะทำงานร่วมกันกับผู้บริหารสถานศึกษารัฐบาล ในการพัฒนาประสิทธิภาพและการออกแบบหลักสูตรเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับผู้บริหาร เพื่อนำทักษะด้านเทคโนโลยีดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง

3. ทักษะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการบริหารงานธุรการ ปัจจุบันมีผลต่อกระบวนการตัดสินใจ การสั่งการของผู้บริหาร

ปีเตอร์ (Peters. 2002 : 2688-A) ได้ศึกษาบทบาทของหัวหน้างานฝ่ายธุรการในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีขนาดเล็ก โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้คือ เพื่อศึกษาบทบาทของหัวหน้าฝ่ายธุรการ ในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีขนาดเล็ก นอกจากนี้ , ยังทำการสำรวจทัศนคติของผู้บริหารฝ่ายวิชาการที่มีผลต่อการร่วมมือกับหัวหน้าฝ่ายธุรการ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและได้ออกแบบมาเพื่อ สำรวจทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร3 คน โดยจัดส่งให้กับสมาชิกของสมาคม Western Association of College and University Business Officers (WACUBO) ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการมีหน้าที่ในการรับผิดชอบงานของการศึกษาขั้นอุดมศึกษามากมายหลายอย่าง พวกเขามีหน้าที่หลักในงานด้านการเงิน, การบริหารทรัพยากรบุคคล และงานด้านการส่งเสริมงานอื่น ๆ และพบว่า กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยซึ่ง

Mahasarakham University

เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้ง 3 คนมีความคิดเห็นตรงกันอย่างมาก ในเรื่องเกี่ยวกับหน้าที่รับผิดชอบของพวกเขา ทั้งหน้าที่ ที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน และหน้าที่ที่ชอบปฏิบัติ นอกจากนี้, กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยยังกล่าวว่า อธิการบดีของสถาบันต้องใช้วิธีการทำงานแบบเป็นทีม โดยอาศัยความร่วมมือกับกับหัวหน้างานฝ่ายบริหารท่านอื่น ๆ และพบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ คือบุคลากรหน่วยหนึ่ง ที่มีอิทธิพลต่อคณะทำงานด้านการบริหารของสถาบัน สุดท้าย, ถึงแม้ว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการจะยังไม่ได้เข้าร่วมในงานด้านวิชาการโดยตรง แต่หัวหน้าฝ่ายธุรการก็มีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมในการวางแผนงานด้านวิชาการมาโดยตลอด

สมิท (Smith. 2002 : 4128-A) ศึกษาได้ค้นความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของครูเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรกับบรรยากาศในการสื่อสารในระดับชั้นต่างๆ คือ ระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ครู จำนวน 164 คน ที่ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ความก้าวหน้าในวิชาชีพ สวัสดิการด้านสังคม การหลบหลีก - การกระตุ้น การติดต่อสังคม ความสนใจวิชาการและความคาดหวังจากสภาพภายนอกผลการศึกษาพบว่า ครูทั้ง 3 ระดับ มีการรับรู้เกี่ยวกับด้านต่างๆ ทั้ง 6 ด้านไม่แตกต่างกัน ครูมีความตั้งใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาด้านความสนใจวิชาการความก้าวหน้าในวิชาชีพ การติดต่อสื่อสารและการหลบหลีก – การกระตุ้น ครูทั้ง 3 กลุ่ม มีการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในทางบวก ดังนั้นครูใหญ่สามารถเปิดโอกาสให้ครูได้มีพัฒนาการแลกเปลี่ยนความรู้ - ประสบการณ์ มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนทักษะทางเทคนิคและใช้การแก้ปัญหาแบบร่วมมือกัน เพื่อกำหนดวิธีการที่ดีที่สุดเพื่อช่วยเหลือให้นักเรียนประสบความสำเร็จทางวิชาการในระดับที่เหมาะสม

ฮันนา (Hanna. 2002 : 4125-A) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อครูในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในชั้นเรียน การวิจัยในครั้งนี้เพื่อทำการทดสอบวิธีการที่ปัจจัยของแต่ละบุคคลกับปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อครูในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชั้นเรียน โดยใช้วิธีการหลายรูปแบบ คือ การเฝ้าสังเกตผู้เข้าร่วมการวิจัยโดยตรง การสนทนากับผู้เข้าร่วมการวิจัย นักนิเทศและผู้ที่เป็นกุญแจสำคัญ การเขียนบันทึกประจำวัน การจำลองระบบงานขององค์กร และการจัดสนทนากลุ่มให้กับผู้เข้าร่วมการวิจัยผลการวิจัยที่ถูกพบแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 35 กล่าวถึง ปัจจัยของแต่ละบุคคล เช่น การประยุกต์ใช้วิธีการใหม่ การมีประสบการณ์ด้านการสอน การมีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีมาก่อน วิธีการสอน จุดมุ่งหมายของแต่ละบุคคล ความสามารถของแต่ละบุคคล และการยอมรับในเรื่องเกี่ยวกับบทบาทของเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของครู 2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 65 กล่าวถึง ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม เช่น มาตรฐานของรัฐ การสื่อสาร กระบวนการที่ใช้ประเมินบุคลากร การพัฒนาหลักสูตร วัฒนธรรมของการทำงานร่วมกัน การพัฒนาบุคลากร และการส่งเสริมเรื่องการวางแผนสำหรับเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของครู 3) ทั้งปัจจัยของแต่ละบุคคล และหรือปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม สามารถส่งผลได้ทั้งการอำนวยความสะดวก และ หรือ การขัดขวางในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของครู ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมมักจะส่งผลในการขัดขวางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของครูเหล่านั้น จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนแถบตัวเมือง สามารถเปลี่ยนแปลงบทบาทและการปฏิบัติงานในการจัดการเรียนการสอนของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Mahasarakham University

กั๊ทแมน (Gutman. 2003 : 350-A) ได้ศึกษาความคาดหวังตามทัศนะของผู้อำนวยการฝ่ายและผู้ปฏิบัติงานฝ่ายธุรการโรงเรียน ที่มีต่อผู้ปฏิบัติงานฝ่ายธุรการโรงเรียน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า 1) ความรู้ในการทำงานคือสิ่งที่มีคุณค่ามากกว่าความรู้ทางด้านวิชาการ ซึ่งควรจัดไว้ในหลักสูตรการเตรียมความพร้อมทางด้านวิชาชีพสำหรับผู้ปฏิบัติงานฝ่ายธุรการโรงเรียน 2) การเข้าร่วมในการสัมมนาและประชุมเชิงปฏิบัติการในองค์กรด้านวิชาชีพคือ ปัจจัยสำคัญในการพัฒนาความก้าวหน้าทางด้านวิชาชีพของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายธุรการโรงเรียน

เคส (Case. 2003 : 817 – A) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่องการนำเทคโนโลยีในการบริหารงานธุรการร่วมกับสิ่งต่างๆ เป็นเรื่องที่ลำบากมาก เพราะจะต้องปรับเปลี่ยนวิธีการต่างๆ มากมาย เพื่อเป็นการปรับและเพิ่มระดับทางการศึกษาให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น วิทยาลัยและมหาวิทยาลัยได้จัดระบบซอฟแวร์ให้เกิดความกระชับ เพื่อการเข้าถึงระบบการศึกษา ในวิทยาเขตอื่นๆ โดยการทดสอบจากการทดสอบโครงการ โดยการทดสอบจากประชาชน จึงได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยที่ University of North Carolina ที่เมือง Chapel Hill (Carolina) ได้มาวิเคราะห์ถึงวิธีการในการเปลี่ยนแปลง ผลการศึกษาพบว่า โดยผลรวมของข้อมูลทางเทคโนโลยีในการบริหารงานธุรการ ได้ลงความเห็นว่าประเด็นสำคัญทางการรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ตัวบุคคลไปจนถึงการสัมภาษณ์สุ่มกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาและวิจัยถึงระดับของแนวทางหลักการในการนำไปปฏิบัติใน Carolina ระดับการพิจารณาสู่ความเป็นเลิศในการบริหารงาน เสียงตอบรับ 25 เสียงจากผู้บริหาร เพื่อศึกษาความสำเร็จในการปฏิรูปข้อมูลทางเทคโนโลยี ในการบริหารงานธุรการจาก 6 กลุ่มตัวอย่าง แสดงถึงความแตกต่างระหว่าง 2 วิธีการความสำเร็จในการรวมกันของเทคโนโลยีในการบริหารงานธุรการเท่ากับ มีความจำเป็นสำหรับการบริหาร

คูปเปอร์ (Cooper. 2003 : 2262-B) ได้ศึกษาวิจัยการเก็บเอกสารสำคัญไว้ในเครือข่ายการเก็บรักษาเอกสารสำคัญ โดยใช้ระบบดิจิตอลที่ขั้นตอน และกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นในการเก็บเอกสารในเครือข่าย จะต้องมีวิธีการรักษาความปลอดภัย รวมถึงผู้ดูแลผู้ใช้จะต้องรู้ในระบบด้วย ซึ่งการนำระบบดิจิตอลมาใช้ในสำนักงานเพื่อเก็บเอกสารต้องใช้ระยะเวลานานก่อให้เกิดความล้มเหลว ความเสียหายในระบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป และเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้นจึงต้องศึกษาวิจัยในครั้งนี้จากการวิจัยพบว่า ความปลอดภัยของเอกสารระบบราชการอยู่ในระดับมาก การจัดเก็บเอกสารมีความเป็นระบบมากขึ้น เครื่องมือการจัดเก็บเอกสารในระบบดิจิตอลให้ความสะดวกรวดเร็ว ในการเรียกใช้งานง่ายต่อผู้ใช้ในการโต้ตอบหนังสือการยืม และการทำลายเอกสาร

เฉา (Taso. 2003 : 2768 - A) ได้ศึกษางานวิจัยเชิงสหสัมพันธ์แบบพรรณนาเพื่ออธิบายความหมายของเทคโนโลยีในการบริหารงานธุรการของครูมัธยมศึกษาอาชีวศึกษาใน 7 ตำบลของตอนกลางรัฐโอไฮโอ เพื่อระบุความต้องการฝึกอบรมของตนในด้านความสามารถด้านเทคโนโลยีในการบริหารงานธุรการ ในการศึกษาได้ใช้แบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากครูมัธยมศึกษาอาชีวศึกษาตอนกลางของรัฐโอไฮโอ เพื่อศึกษาความสามารถทางเทคโนโลยีในการบริหารงานธุรการที่ครูรับรู้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 171 ฉบับ จากแบบสอบถามทั้งหมด 210 ฉบับ ผลการศึกษาพบว่า

Mahasarakham University

1. ครูมัธยมศึกษาอาชีวศึกษาใน 7 ตำบลของตอนกลางรัฐโอไฮโอ เพื่อระบุความสามารถด้านเทคโนโลยีในการบริหารงานธุรการ ข้อคำถามเกี่ยวกับเทคโนโลยีในการบริหารงานธุรการ จำนวน 14 ข้อ จากแบบสอบถามทั้งหมด 36 ข้อ ได้ประมาณค่าระดับความสำคัญสูง จำนวน 17 ข้อ ประมาณค่าไว้ในระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 5 ข้อ ประมาณค่าไว้ในระดับความสำคัญน้อย

2. ในตอนกลางรัฐโอไฮโอครูมัธยมศึกษาอาชีวศึกษา จำนวน 40 เปอร์เซ็นต์ เป็นเจ้าของคอมพิวเตอร์อย่างน้อย 2 เครื่อง ข้อค้นพบของการศึกษาครั้งนี้บ่งชี้ว่าครูมัธยมศึกษาอาชีวศึกษาเป็นเจ้าของคอมพิวเตอร์มากเท่าไร คะแนนความต้องการฝึกอบรมความที่วิกฤต

3. ผลการศึกษานี้แสดงว่าครูมัธยมศึกษาอาชีวศึกษาที่สอนในชนบทรายงานว่ามีคะแนนความต้องการฝึกอบรมที่วิกฤตสูงกว่าคะแนนที่ครูสอนอยู่ในเขตตัวเมือง

4. ด้านความต้องการฝึกอบรมที่วิกฤตซึ่งใช้ในเซนต์เซอร์ซอฟต์แวร์ในด้านการปฏิบัตินั้น ผลการศึกษาครั้งนี้แสดงว่าครูที่สอนเกี่ยวกับสุขภาพมีคะแนนความต้องการการฝึกอบรมที่วิกฤตสูงกว่าครูที่สอนวิทยาศาสตร์การบริโภคในครอบครัวการพาณิชย์อุตสาหกรรมและธุรกิจการตลาดศึกษา

5. มีสหสัมพันธ์ลบในระดับปานกลางและระดับระหว่างการเข้าถึงอินเตอร์เน็ตที่บ้านกับคะแนนความต้องการฝึกอบรมที่วิกฤต ครูมัธยมศึกษาอาชีวศึกษาที่มีการเข้าถึงอินเตอร์เน็ตที่บ้านมักจะมีคะแนนความต้องการฝึกอบรมที่วิกฤตต่ำกว่าครูที่ไม่มีการเข้าถึงอินเตอร์เน็ตที่บ้าน

6. มีสหสัมพันธ์ลบในระดับปานกลาง และระดับต่ำระหว่างเพสกับคะแนนความต้องการฝึกอบรมที่วิกฤตข้อค้นพบนี้บ่งชี้ครูเพศหญิงมักจะมีคะแนนความต้องการฝึกอบรมสูงกว่าครูเพศชาย

7. การประเมินความต้องการครั้งนี้ได้ระบุช่องว่างระหว่างความสามารถด้านเทคโนโลยีในการบริหารงานธุรการเป็นปัจจุบัน

แทรกเกอร์ (Tagger. 2003 : 3942 – A) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพโดยรวมกับการปฏิบัติทางการนิเทศ มีความมุ่งหมายเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างระดับประสิทธิภาพโดยในการนิเทศกับการปฏิบัติของผู้รับการฝึกอบรม ผู้ร่วมวิจัยจำนวน 83 คน จากนักศึกษาหลักสูตรระดับปริญญาโทและปริญญาเอก วิชาการบำบัดทางคลินิก การให้คำปรึกษาจิตวิทยา การให้คำปรึกษาหรือการสมรสและการบำบัดครอบครัว ผลการศึกษาพบว่า เมื่อผู้รับฝึกอบรมและผู้รับนิเทศรู้สึกว่าพวกตนกำลังทำงานกันด้วยได้ดี และสามารถบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพโดยรวมแล้ว ผู้รับการฝึกอบรมมักจะปฏิบัติกับลูกค้าของตนได้ดีขึ้น ระดับการพัฒนาและลักษณะของประชากร เช่น อายุ เพศ กลุ่มชาติพันธุ์ หรือจำนวนปีที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อการปฏิบัติของผู้รับการฝึกอบรม

เบลลัม (Bellum. 2003 : 31 – A) ได้ศึกษาข้อมูลระดับโครงสร้างการบริหารงานขององค์กรสร้างระบบสารสนเทศธุรการ โดยศึกษา กับ 2 โรงเรียนที่ใช้หลักสูตรแบบบูรณาการด้านสารสนเทศ ตามแนวคิดของโรเจอร์ ผลการศึกษาพบว่า ความไม่สอดคล้องกันของระบบสารสนเทศสองระบบ ซึ่งมีความซับซ้อน ไม่มีการทดสอบระบบก่อนนำไปใช้ กับโครงสร้างขององค์กร ซึ่งส่งผลต่อการบริหารงานขององค์กร

Mahasarakham University

รูบิ้น (Rubin. 2003 : 3565-A) ได้ศึกษาวิจัยเอกสารของทางราชการ ที่มีข้อความของนักวิจารย์จอร์จ ออเวลลส์ ; ลีโอเนล ทิลลิง ; อาร์ พี เบคมอร์ และทีโอดอร์ อะดอร์โน ปริญญานิพนธ์ศึกษาเกี่ยวกับวรรณกรรมอังกฤษ ในศตวรรษที่ 20 และการวิจารณ์เกี่ยวกับหนังสือที่เป็นเอกสารสำคัญของทางราชการ ที่ต้องนำมาศึกษาในเรื่องราวต่าง ๆ ที่ได้พยายามเก็บและรวบรวมหลักฐานเอาไว้ งานวิจัยนี้พบว่า เอกสารที่สำคัญของทางราชการส่วนใหญ่ เป็นหนังสือที่ติดต่อกันระหว่างหน่วยงาน การเก็บเอกสารส่วนใหญ่ไม่เป็นระบบ ยากต่อการค้นหา ส่วนใหญ่เอกสารไม่มีความคงทน ภาพเกิดการฉีกขาด ไม่สามารถทำความเข้าใจได้ ซึ่งเอกสารที่สำคัญทางราชการนี้จะถูกเก็บไว้เป็นเอกสารสำคัญแห่งชาติในวอชิงตัน ดีซี

ลาอู (Lau. 2003 : 744 - A) ได้ศึกษางานวิจัยการประเมินงานธุรการในช่วงสำคัญเพื่อให้ข้อมูลตอบกลับต่อภาวะผู้นำ เพื่อพัฒนาข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการศึกษาได้ระบุองค์ประกอบสำคัญของโปรแกรมงานธุรการที่มีประสิทธิภาพและได้กำหนดว่าองค์ประกอบใดหายไปบ้างในมหาวิทยาลัยเออร์มัน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้อำนวยการ คณะกรรมการผู้บริหาร บุคคลากรคณะวิชาและคณาจารย์ ข้อมูลเก็บรวบรวมจากการสำรวจและการประชุม ผลการศึกษาพบว่า การตัดสินใจแบบมีส่วนร่วมและความรับผิดชอบต่องานธุรการ ภาวะผู้นำของมหาวิทยาลัยไม่มีประสิทธิผล บุคลากรคณะวิชาและคณาจารย์ไม่ได้รับการประเมินค่าในกระบวนการงานธุรการ การสื่อสาร ภาวะผู้นำ การฝึกอบรม การเคารพนับถือ การมีส่วนร่วม ภาวะการจัดการ รวมทั้งนโยบายและวิธีดำเนินการที่ดีได้รับการจัดอันดับไว้สูงว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของโปรแกรมการทำงานที่มีประสิทธิผล แผนการเชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยไม่มีบทบาทสำคัญในกระบวนการงานธุรการ การขาดข้อมูลข่าวสารเพิ่มการขาดความศรัทธาในหมู่สมาชิกคณะกรรมการการต่างๆ และผู้บริหารขาดศรัทธาในกันเองอย่างมีนัยสำคัญ

แมคเคลน (McClain. 2008 : unpaged) ได้ศึกษาปัจจัยของผู้ปฏิบัติงานธุรการโรงเรียนด้านลักษณะความเป็นผู้นำ และทักษะความชำนาญด้านเทคนิค โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพจากแบบสอบถามทางออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่า ด้านลักษณะความเป็นผู้นำมี 2 ปัจจัยคือลักษณะความเป็นผู้นำด้านองค์กร และลักษณะความเป็นผู้นำด้านการบริหาร ส่วนทักษะความชำนาญด้านเทคนิคมี 7 ปัจจัย ได้แก่ ทักษะด้านการบริหารจัดการ ทักษะด้านการบริหารทรัพยากรด้านการเงิน ทักษะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทักษะด้านการระดมความร่วมมือ ทักษะด้านการบริหารระบบสารสนเทศ ทักษะด้านการให้การสนับสนุน และทักษะด้านการจัดการงบประมาณซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด

Mahasarakham University

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานธุรการด้านงานสารบรรณ โรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา โดยผู้ศึกษาค้นคว้าได้ดำเนินการดังนี้

1. กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าและผู้ให้ข้อมูล
2. ขั้นตอนดำเนินการศึกษาค้นคว้า
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
4. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าและผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าและผู้ให้ข้อมูลจำแนก คือ

1. กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า จำนวน 5 คน ประกอบด้วย
   1.1 ผู้ศึกษาค้นคว้า
   1.2 ครูผู้ช่วยงานธุรการ จำนวน 2 คน
   1.3 คณะครูในโรงเรียน จำนวน 2 คน
2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติม จำนวน 2 คน ประกอบด้วย
   2.1 ผู้อำนวยการโรงเรียน
   2.2 วิทยากร

ขั้นตอนดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำขั้นตอนของกระบวนการทำงานที่เป็นการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติของ ฉลาด จันทรสมบัติ (2550 : 5) ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นศึกษาสภาพปัจจุบันปัญหา
2. ขั้นวางแผนแบบมีส่วนร่วม
3. ขั้นปฏิบัติตามแผนและปรับปรุงพัฒนา
4. ขั้นตรวจสอบประเมินผล
5. ขั้นการสะท้อนผล
6. ขั้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

Mahasarakham University

1. ขั้นศึกษาสภาพปัจจุบันปัญหา ดังนี้

กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าได้ศึกษาถึงปัญหาในการดำเนินงานสารบรรณของบุคลากรโรงเรียนว่า การดำเนินงานด้านสารบรรณของโรงเรียนในสภาพปัจจุบันประสบกับปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างไร และได้ร่วมกันศึกษาสภาพปัจจุบันถึงปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามหัวข้อต่อไปนี้

1.1 การลงทะเบียน รับ – ส่ง เอกสารและหนังสือราชการ โดยกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าได้ประชุม ปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ถึงปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการลงทะเบียน รับ – ส่ง หนังสือราชการ และนำความคิดเห็น ปัญหาที่พบเป็นข้อมูลเพื่อหาวิธีการในการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

1.2 การโต้ – ตอบ หนังสือราชการ โดยกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า ได้ประชุม ปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ถึงปัญหาการปฏิบัติงานด้านการโต้-ตอบ หนังสือราชการและนำความคิดเห็นที่ได้เป็นข้อมูลเพื่อหาวิธีการในการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

1.3 การเก็บรักษาหนังสือราชการ เนื่องจากการเก็บหนังสือราชการเป็นขั้นตอนหนึ่งที่มีความสำคัญ ในการค้นหาหนังสือราชการต่างๆ หากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเก็บหนังสือไม่เป็นระบบเก็บหนังสือไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้เกิดปัญหา ดังนั้น ผู้ปฏิบัติหน้าที่จึงร่วมกันศึกษาปัญหาโดยการประชุม ปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทำให้ทราบปัญหาการเก็บหนังสือราชการจึงกำหนดให้มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการเก็บหนังสือราชการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.4 การทำลายหนังสือราชการ โรงเรียนมงคลกุลวิทยายังไม่เคยดำเนินการทำลายหนังสือราชการ ซึ่งเป็นลำดับขั้นตอนที่ถูกต้อง ส่วนใหญ่ก็จะผูกมัดไว้เป็นมัดๆ แล้วเก็บใส่กล่องไว้และหรือจำหน่ายออกไปโดยพลการ เนื่องจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ไม่รู้ระเบียบและขั้นตอนการทำลายหนังสือราชการ

2. ขั้นวางแผนแบบมีส่วนร่วม

จากการศึกษาสภาพปัจจุบันปัญหา ในการปฏิบัติงานสารบรรณ ทำให้พบปัญหาการปฏิบัติงานในหลายด้าน ผู้ศึกษาค้นคว้าจึงได้วางแผนร่วมกันกับกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าถึงวิธีการแก้ปัญหาเพื่อเป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยได้จัดประชุม ปรึกษา หารือ กับผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย ของการปฏิบัติงานของบุคลากร และร่วมกันวางแผนการดำเนินงาน และได้กำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนา บุคลากรในการปฏิบัติงานธุรการด้านงานสารบรรณของโรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีเป้าหมายและกลยุทธ์ในการพัฒนา ดังนี้

2.1 การประชุมเชิงปฏิบัติการของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ โดยผู้ศึกษาค้นคว้าและผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยเชิญวิทยากรที่มีความรู้ คือคุณกรรณิการ์ มาสุข นักวิชาการศึกษา กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครราชสีมาเขต 4 มาให้ความรู้ในการประชุมในครั้งนี้ โดยให้บุคลากรที่เข้ารับการอบรมได้ศึกษาจากคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณและมีแบบฝึกทักษะการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้เข้ารับการประชุมได้เกิดความรู้ความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการประชุมครั้งนี้ ทำให้ผู้เข้ารับการประชุมได้รับประสบการณ์ตรงเพื่อที่จะ

Mahasarakham University

ได้นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป โดยกำหนดการประชุม ณ ห้องประชุมเล็ก โรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

2.2 การนิเทศภายใน โดยคุณวิเชียร สุรินทร์ นักวิชาการศึกษา กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 4 เป็นผู้นิเทศภายในเพื่อเป็นการตรวจสอบ ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานสารบรรณ ให้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

3. ขั้นปฏิบัติตามแผนและปรับปรุงพัฒนา

จากกลยุทธ์ในการพัฒนา ผู้ศึกษาค้นคว้าได้กำหนดจัดกิจกรรม ดังต่อไปนี้

3.1 การประชุมเชิงปฏิบัติการ ให้ความรู้กับบุคลากรครูผู้ปฏิบัติงานสารบรรณโรงเรียนโรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

3.2 การนิเทศภายใน มีเป้าหมายเพื่อให้คำแนะนำปรึกษาแก้ปัญหาร่วมกันในการพัฒนาด้านการปฏิบัติงานธุรการ ของโรงเรียนมงคลกุลวิทยา ซึ่งได้จัดดำเนินการในวันที่ 4 มีนาคม พ.ศ. 2556 และวันที่ 15 มีนาคม พ.ศ. 2556 โดยมีผู้เกี่ยวข้องกับกิจกรรมคือกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า และผู้นิเทศ ดำเนินการโดยผู้นิเทศประชุมนิเทศ ติดตามการปฏิบัติงานธุรการตามกรอบการศึกษาทั้ง 4 ด้าน คือ การรับ-ส่งเอกสารและหนังสือราชการ การโต้ตอบหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ

4. ขั้นตรวจสอบประเมินผล

เป็นการพิจารณาข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้ ด้วยเทคนิค วิธีการต่างๆ ร่วมกันของกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า เพื่อนำไปสู่การรายงานผลการปรับปรุงงานและการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ซึ่งกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบสอบถาม แบบทดสอบ มาจัดเป็นหมวดหมู่และร่วมกันวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาว่ามีข้อบกพร่องในส่วนใดเพื่อที่จะหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงงานให้ดีขึ้น และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น

5. ขั้นการสะท้อนผล

5.1 ประชุม สรุปผล สะท้อนผลในกลุ่มของผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

5.2 ประชุม สรุปผล สะท้อนผล ร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยสรุปผลการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เห็นถึง จุดเด่น จุดด้อย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของบุคลากรเพื่อรายงานผลการศึกษาค้นคว้า เมื่อสิ้นสุดการศึกษาค้นคว้า

6. ขั้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

6.1 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ศึกษาค้นคว้า ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า วิทยากรที่ให้ความรู้โดยการซักถามปัญหา แสดงความคิดเห็น เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

6.2 แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ บุคลากรครูในโรงเรียนที่เป็นผู้ใช้บริการงานสารบรรณของโรงเรียน บุคลากรที่มาติดต่อราชการ ผู้ปกครองนักเรียน ผู้เข้ามาประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ

จากกลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากร ทั้ง 2 ประการ ดังกล่าว ผู้ศึกษาค้นคว้าได้จัดทำแผนร่วมกับทีมผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า เป็นแผนปฏิบัติการ ดังตาราง 1

Mahasarakham University

ตาราง 1 แผนปฏิบัติการพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณ โรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา (วงรอบที่ 1)

กิจกรรม	เป้าหมายกิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินกิจกรรม	ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรม	วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	แหล่งข้อมูล/ผู้ให้ข้อมูล
1. ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหาโดยการประชุมกลุ่มย่อย	ได้ข้อมูลสภาพปัจจุบันและปัญหาของการปฏิบัติงานสารบรรณ	8 ก.พ. 56	- กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า	- แบบบันทึก	- แบบบันทึก - แบบสังเกต	- กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า
2. การประชุมเชิงปฏิบัติการ	เพื่อให้ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	11 – 12 ก.พ.56	- กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า - วิทยากร	- การสัมภาษณ์ - การสังเกต - แบบบันทึก - การทดสอบ	- แบบสัมภาษณ์ - แบบสังเกต - แบบบันทึก - แบบทดสอบ	- กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า - วิทยากร
3. การนิเทศภายใน	เพื่อช่วยเหลือแนะนำ ให้ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานธุรการด้านงานสารบรรณได้ถูกต้อง	4 มี.ค.56 และ 15 มี.ค. 56	- กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า - ผู้นิเทศ	- การสัมภาษณ์ - การสังเกต - แบบบันทึก	- แบบสัมภาษณ์ - แบบสังเกต - แบบบันทึก	- กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า - ผู้นิเทศ

Mahasarakham University

วงรอบที่ 2

ผู้ศึกษาค้นคว้าพบปัญหาที่เกิดขึ้นในวงรอบที่ 1 คือ กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ายังปฏิบัติไม่ชัดเจนถูกต้องนัก ยังดำเนินการไม่สม่ำเสมอขาดความต่อเนื่อง ทำให้หนังสือราชการยังมีการจัดเก็บไม่เป็นระบบ ไม่เป็นหมวดหมู่ ทั้งในรูปแบบแฟ้มเอกสาร และระบบอิเล็กทรอนิกส์แฟ้ม (E-filing) จึงได้เนินการพัฒนาบุคลากรด้านงานสารบรรณในวงรอบที่ 2 ต่อไป ดังตาราง 2

ตาราง 2 แผนปฏิบัติการพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณ โรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา (วงรอบที่ 2)

กิจกรรม	เป้าหมายกิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินกิจกรรม	ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรม	วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	แหล่งข้อมูล/ผู้ให้ข้อมูล
1. การนิเทศภายใน	เพื่อกำกับติดตามให้ผู้ร่วมศึกษาการปฏิบัติงานธุรการด้านงานสารบรรณได้ถูกต้อง	5 เม.ย. 56	- กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า - ผู้นิเทศ	- การสัมภาษณ์ - การสังเกต - แบบบันทึก	- แบบสัมภาษณ์ - แบบสังเกต - แบบบันทึก	- กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า - ผู้นิเทศ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนางาน ได้แก่

1.1 คู่มือในการปฏิบัติงานสารบรรณ โดยผู้ศึกษาค้นคว้าได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณขึ้นมา เพื่อให้ผู้เข้ารับการประชุมเชิงปฏิบัติการได้ศึกษาถึงขั้นตอนการดำเนินงานสารบรรณโดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานสารบรรณมากยิ่งขึ้น

1.2 แบบฝึกทักษะการปฏิบัติงานสารบรรณ โรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา โดยผู้ศึกษาค้นคว้าได้จัดทำแบบฝึกปฏิบัติงานสารบรรณขึ้นมา เพื่อให้ผู้เข้ารับการประชุมเชิงปฏิบัติการได้ศึกษาถึงขั้นตอนการดำเนินงานสารบรรณและทำการฝึกปฏิบัติ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ปฏิบัติจริง เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงการดำเนินงานตามขั้นตอนต่างๆ มากยิ่งขึ้น

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่

2.1 แบบสัมภาษณ์ เพื่อเป็นเครื่องมือของผู้ศึกษาค้นคว้าใช้สัมภาษณ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ โดยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

2.1.1 ศึกษารูปแบบการสัมภาษณ์

2.1.2 สร้างแบบสัมภาษณ์ตามที่กรอบกำหนด

Mahasarakham University

2.1.3 นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญพิจารณา

2.1.4 ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2.1.5 นำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับสะท้อนผลการปฏิบัติงาน

2.2 แบบสังเกต เพื่อเป็นเครื่องมือของกลุ่มผู้ศึกษาค้นคว้าใช้ใน เพื่อสะท้อนผลการปฏิบัติงานของกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า โดยมีเนื้อหาครอบคลุมการปฏิบัติงานสารบรรณทั้ง 4 ด้าน คือ การลงทะเบียน รับ – ส่ง หนังสือราชการ การโต้ – ตอบ หนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ โดยมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

2.2.1 ศึกษารูปแบบการสร้างแบบสังเกต

2.2.2 กำหนดขอบข่ายของแบบสังเกตตามที่ต้องการ

2.2.3 นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญพิจารณา

2.2.4 ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2.2.5 นำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับสะท้อนผลการปฏิบัติงาน

2.3 แบบทดสอบ เพื่อเป็นเครื่องมือของกลุ่มผู้ศึกษาค้นคว้าใช้ในการทดสอบความรู้ของผู้เข้ารับการอบรมโดยมีเนื้อหาครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน คือ การลงทะเบียน รับ – ส่ง หนังสือราชการ การโต้ – ตอบ หนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ และการทำลาย มีจำนวน 1 ชุด โดยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

2.3.1 ศึกษารูปแบบการสร้างแบบทดสอบ

2.3.2 กำหนดขอบข่ายของแบบทดสอบตามที่ต้องการ

2.3.3 นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญพิจารณา

2.3.4 ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2.3.5 นำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับสะท้อนผลการปฏิบัติงาน

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

1. เครื่องมือในการพัฒนางาน ได้แก่

คู่มือในการปฏิบัติงานสารบรรณ โดยผู้ศึกษาค้นคว้าได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณขึ้นมา เพื่อให้ผู้เข้ารับการประชุมเชิงปฏิบัติการได้ศึกษาถึงขั้นตอนการดำเนินงานสารบรรณ

2. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ ผู้ศึกษาค้นคว้าดำเนินการดังนี้

2.1 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

2.1.1 ศึกษารูปแบบการสร้างแบบสัมภาษณ์ จากหนังสือ การวิจัยเบื้องต้นแต่งฉบับปรับปรุงใหม่ ของบุญชม ศรีสะอาด (2554 : 66-72)

2.1.2 กำหนดโครงสร้างเพื่อวางแผนและกำหนดสิ่งที่ต้องการสัมภาษณ์

2.1.3 นำเครื่องมือที่สร้างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

2.1.4 ปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ โดยผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

Mahasarakham University

1) นางกรรณิการ์ มาสุข นักวิชาการศึกษา กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 4

2) นางสาววิเชียร สุรินทร์ นักวิชาการศึกษา กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 4

3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์นำสุข นวพงษ์พิพัฒน์ อาจารย์ประจำภาควิชาคณิตศาสตร์และสถิติประยุกต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2.1.5 ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับสะท้อนผลการปฏิบัติงาน

2.1.6 จัดพิมพ์เครื่องมือฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

2.2 แบบสังเกต

2.2.1 ศึกษารูปแบบการสร้างแบบสังเกต

2.2.2 กำหนดโครงสร้างเพื่อวางแผนและกำหนดสิ่งที่ต้องการสังเกต

2.2.3 นำเครื่องมือเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญพิจารณา

2.2.4 ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2.2.5 นำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับสะท้อนผลการปฏิบัติงาน

2.2.6 จัดพิมพ์เครื่องมือฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

2.3 แบบทดสอบ

2.3.1 ศึกษารูปแบบการสร้างแบบทดสอบจากหนังสือการวิจัยเบื้องต้น ฉบับปรับปรุงใหม่ ของบุญชม ศรีสะอาด (2554 : 53-66)

2.3.2 กำหนดโครงสร้างเพื่อวางแผนและกำหนดสิ่งที่ต้องการทดสอบ

2.3.3 นำเครื่องมือเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญพิจารณา

2.3.4 ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2.3.5 นำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับสะท้อนผลการปฏิบัติงาน

2.3.6 จัดพิมพ์เครื่องมือฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

2.4 แบบบันทึกกิจกรรม

2.4.1 ศึกษารูปแบบการสร้างแบบบันทึกกิจกรรม

2.4.2 สร้างแบบบันทึกกิจกรรมสำหรับใช้บันทึกเหตุการณ์ประจำวันที่เป็นผลจากการดำเนินงานและบันทึกการประชุม

2.4.3 นำเครื่องมือเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญพิจารณา

2.4.4 ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2.4.5 นำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับสะท้อนผลการปฏิบัติงาน

2.4.6 จัดพิมพ์เครื่องมือฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.1 การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

3.2 การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability)

3.3 การตรวจสอบข้อมูล

Mahasarakham University

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าและผู้ให้ข้อมูล เกี่ยวกับการดำเนินการพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณ โดยให้กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าและผู้ให้ข้อมูลให้แสดงความคิดเห็น ความรู้ต่อการดำเนินการพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณ
2. แบบสังเกตการดำเนินการพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณ ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกิดขึ้นในระหว่างดำเนินกิจกรรม ของการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะสะท้อนผลได้ว่ากิจกรรมการประชุม การประชุมเชิงปฏิบัติการ การนิเทศภายใน บรรลุตามเป้าหมายหรือไม่
3. แบบทดสอบเป็นการทดสอบความรู้พื้นฐานของผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 เพื่อที่จะได้ทราบว่าผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ ความเข้าใจ ในงานสารบรรณมากน้อยเพียงใด
4. แบบบันทึกกิจกรรม ใช้บันทึกการประชุมอย่างไม่เป็นทางการของกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า ในการดำเนินกิจกรรมตามขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจร่วมกัน

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาค้นคว้าดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ แบบสังเกต และแบบทดสอบ
2. จัดหมวดหมู่ จำแนกข้อมูล และตรวจสอบข้อมูล ตามความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า
3. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ และสังเคราะห์ใช้การแจกแจงข้อค้นพบที่สำคัญที่สุดซึ่งจะนำมาสรุปผลการศึกษาค้นคว้า และแสดงแนวทางการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาที่พบ หรือเป็นการปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจากแบบแบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต และแบบทดสอบ มาหาความเชื่อมั่นของข้อมูลจากทฤษฎีหลายมิติ วิเคราะห์และประเมินสภาพการณ์ที่เกิดขึ้น ว่ามีสิ่งใดที่ปฏิบัติดี หรือเหมาะสม มากน้อยเพียงใด อย่างไร พบปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 105)

Mahasarakham University

บทที่ 4

ผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณโรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา โดยดำเนินการตามกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ผู้ศึกษาค้นคว้านำเสนอ ดังนี้

1. การดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ 1
2. การสะท้อนผลการพัฒนาในวงรอบที่ 1
3. การดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ 2
4. การสะท้อนผลการพัฒนาในวงรอบที่ 2

การดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ 1

จากการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ โรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาของการปฏิบัติงานสารบรรณและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรงานสารบรรณ ดังนั้นกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าจึงร่วมกันพูดคุย ซักถามความคิดเห็นและสะท้อนปัญหาของการปฏิบัติงานสารบรรณ โดยกำหนดขั้นตอนในการพัฒนาคือการรับ - ส่งเอกสารและหนังสือราชการ การโต้ตอบหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการและการทำลายหนังสือราชการโดยกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าทำการพัฒนาบุคลากรงานสารบรรณตามขั้นตอนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน (Planning) การปฏิบัติการ (Action) การสังเกตการณ์ (Observation) และการสะท้อนผลการปฏิบัติการ (Reflection) โดยกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนา 2 กลยุทธ์ คือ การประชุมเชิงปฏิบัติการ การนิเทศภายในโดยมีรายละเอียดในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนดังนี้

1. การประชุมเชิงปฏิบัติการ

มีเป้าหมายเพื่อให้กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานสารบรรณ ตามกรอบการศึกษาค้นคว้าทั้ง 4 ด้าน คือ การรับ-ส่งเอกสารและหนังสือราชการการโต้ตอบหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ ดำเนินการโดยการเตรียมการประชุมโดยกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าประชุมปรึกษาหารือร่วมกัน ในวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2556 โดยมีการกำหนดการประชุมปฏิบัติการจำนวน 2 วัน คือในวันที่ 11-12 กุมภาพันธ์ 2556 มีการดำเนินการประชุมตั้งแต่เวลา 09.00 - 15.00 ที่ห้องประชุมเล็ก โรงเรียนมงคลกุลวิทยา ซึ่งได้เชิญวิทยากร จำนวน 1 คน คือ คุณกรรณิการ์ มาสุข นักวิชาการศึกษา กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 4 เป็นวิทยากรให้ความรู้

Mahasarakham University

วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2556 เวลา 09.00 - 15.00 น. วิทยากรได้ดำเนินการดังนี้

1. ก่อนการประชุม วิทยากรได้ทำการทดสอบความรู้พื้นฐานผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548

2. มอบเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณ และสำเนาเอกสารระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 ให้ผู้เข้าร่วมอบรม

3. บรรยายในหัวข้อ ความสำคัญของงานสารบรรณในโรงเรียน ว่าเป็นงานที่มีความสำคัญมากงานหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติจะต้องมีความรับผิดชอบ และถือปฏิบัติตามระเบียบแนวปฏิบัติของทางราชการ ดังนั้นจึงต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เข้าใจ มีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีจึงจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพได้

4. บรรยายในหัวข้อ ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติการดำเนินงานสารบรรณตามกรอบการศึกษาค้นคว้าทั้ง 4 ด้าน คือ การรับ-ส่งเอกสารและหนังสือราชการ การโต้ตอบหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ ดังนี้

4.1 การรับ-ส่งเอกสารและหนังสือราชการ จะต้องมีทะเบียนรับ-ส่งมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ ชี้แจงแนวปฏิบัติ และขั้นตอนการรับ-ส่งหนังสือที่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ จัดระบบการประสานงานที่รวดเร็ว สามารถติดตามตรวจสอบและติดตามเรื่องได้สะดวก

4.2 การโต้ตอบหนังสือราชการ ได้บรรยายให้ความรู้ การร่างหนังสือการเขียนและการพิมพ์ การทำสำเนาหนังสือ การเสนอหนังสือ แนวทางปฏิบัติโต้ตอบหนังสือชี้แจงขั้นตอนวิธีการโต้ตอบหนังสือ และการจัดทำหนังสือที่ต้องจัดทำเป็นประจำโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการจัดทำหนังสือตามขั้นตอนทั้งการสร้างแฟ้มเก็บข้อมูลหลัก และการสร้างแฟ้มเก็บข้อมูลย่อยตามชนิดของหนังสือ

4.3 การเก็บรักษาหนังสือราชการ ได้บรรยายให้ความรู้การจัดระบบการเก็บรักษาหนังสือ แนวปฏิบัติการเก็บรักษาหนังสือระหว่างปฏิบัติ การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้วและการเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ

4.4 การทำลายหนังสือราชการ ได้บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับการทำลายหนังสือ การจัดทำบัญชีสำรวจขอทำลายหนังสือ และขั้นตอนการทำลายหนังสือราชการ

วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2556 เวลา 09.00 - 15.00 น. วิทยากรได้ดำเนินการดังนี้

1. ให้กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าฝึกปฏิบัติดังนี้ คือ การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ ประทับตรารับหนังสือ ลงเลขรับ วันที่ เวลา ตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือส่ง ลงเลขทะเบียนหนังสือส่ง วัน เดือน ปีที่ส่ง การปิดผนึก การดำเนินการส่งหนังสือตามคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณ การร่างหนังสือ การเขียนหนังสือ การทำสำเนา และการเสนอหนังสือ การเก็บรักษาเอกสารในตู้เอกสาร แฟ้มเอกสาร และการจัดหมวดหมู่เอกสาร และการจัดทำบัญชีสำรวจขอทำลายหนังสือตามแบบฟอร์มที่กำหนด

2. ทดสอบความรู้พื้นฐานผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 หลังการอบรม

Mahasarakham University

3. ให้กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าได้ฝึกปฏิบัติการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการจัดทำหนังสือราชการตามขั้นตอนทั้งการสร้างแฟ้มเก็บข้อมูลหลัก และแฟ้มเก็บข้อมูลย่อย ตามชนิดของหนังสือ โดยวิทยากรได้ให้คำแนะนำตลอดการฝึกปฏิบัติ ซึ่งระหว่างการดำเนินงานประชุมปฏิบัติการผู้ศึกษาค้นคว้าได้เก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานโดยการสังเกต และการจดบันทึกกิจกรรม และเมื่อสิ้นสุดการประชุมเชิงปฏิบัติ การได้สัมภาษณ์ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าแล้วประชุมปรึกษาหารือร่วมกันเพื่อสะท้อนผลและสรุปผลการดำเนินงาน ผลการดำเนินงานประชุมปฏิบัติการให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 จากการทดสอบความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานสารบรรณ โดยทำการทดสอบก่อนและ หลังกิจกรรมการประชุมปฏิบัติการ เกณฑ์การให้คะแนน ข้อสอบมีจำนวน 30 ข้อๆ ละ 1 คะแนน โดยกำหนดการผ่านเกณฑ์ไว้ 60 % ผลการทดสอบ ดังตาราง 3

ตาราง 3 ผลการทดสอบความรู้งานสารบรรณก่อนและหลังการประชุมปฏิบัติการ

คนที่	คะแนนเต็ม	คะแนนก่อนการอบรม	คะแนนหลังการอบรม	ผลต่าง
1	30	12	22	10
2	30	12	24	12
3	30	14	26	12
4	30	21	27	6
รวม	120	59	99	40
ค่าเฉลี่ย	30	14.75	24.75	10.00
ร้อยละ	100	49.17	82.50	33.33

จากตาราง 3 แสดงผลการทดสอบความรู้งานสารบรรณก่อนและหลังการประชุมปฏิบัติการของกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า จำนวน 4 คน ผลการทดสอบ พบว่า ผู้เข้าร่วมประชุมได้คะแนนต่ำกว่า 15 ข้อ จำนวน 3 คน คือ ได้คะแนน 12 12 และ 14 คะแนน และได้คะแนนมากกว่า 15 ข้อ จำนวน 1 คน คือ 20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 49.17 และหลังจากได้ประชุมปฏิบัติการเสร็จเรียบร้อยแล้วได้ทดสอบความรู้อีก ปรากฏว่า ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าทั้ง 4 คน ได้คะแนนมากกว่า 15 ข้อ คือ 22 24 26 และ 27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.50

จากการสังเกตของผู้ศึกษาค้นคว้า พบว่า ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าได้ให้ความร่วมมือในการอบรมเป็นอย่างดี มีความสนใจที่จะศึกษาระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสารบรรณ สนทนาปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น มีการขอคำปรึกษาจากวิทยากรระหว่างการฝึกปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา ซักถามเกี่ยวกับระเบียบแนวปฏิบัติที่ถูกต้องเกี่ยวกับงานสารบรรณ ทำให้กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ความเข้าใจการปฏิบัติงานสารบรรณตามกรอบงานทั้ง 4 ด้านเพิ่มขึ้นและทุกคนมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ทั้งการประทับตราหนังสือรับ-ส่ง การร่างหนังสือ การเขียนหนังสือ การเสนอหนังสือ การเก็บเอกสารเป็นหมวดหมู่ในรูปแบบแฟ้มเอกสารตู้เอกสาร ขั้นตอนการทำบัญชีขอทำลาย

Mahasarakham University

หนังสือ และการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการจัดทำหนังสือราชการ แต่ยังขาดความมั่นใจในการนำไปใช้ปฏิบัติจริง ดังข้อมูลการสัมภาษณ์ และการจดบันทึกกิจกรรม ดังนี้

"...การประชุมปฏิบัติการเป็นการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ให้กับเจ้าหน้าที่ และครู โดยเฉพาะเรื่องระเบียบ แนวปฏิบัติใหม่ๆ คิดว่าเข้าใจในการทำงานมากขึ้น..."

(ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าคนที่ 1. 12 กุมภาพันธ์ 2556 : สัมภาษณ์)

"...พึ่งรู้ว่าได้ปฏิบัติงาน และเข้าใจผิดหลายอย่างในการดำเนินงานสารบรรณ เพราะเป็นงานที่ต้องอ้างอิงระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องเห็นด้วยอย่างยิ่ง..."

(ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าคนที่ 2. 12 กุมภาพันธ์ 2556 : สัมภาษณ์)

"...การรับ การส่งหนังสือราชการ ขั้นตอนการรับ การส่งหนังสือราชการ จำแนกความสำคัญและความเร่งด่วนการลงทะเบียนต้องให้ปฏิบัติจริงจึงจะเข้าใจตามรูปแบบของระเบียบงานสารบรรณ..."

(ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าคนที่ 3. 12 กุมภาพันธ์ 2556 : สัมภาษณ์)

"...ได้รับความรู้และมีความเข้าใจเพิ่มขึ้น อีกทั้งได้ฝึกปฏิบัติในการทำงานทั้ง 4 ด้านและคิดว่าทุกคนก็คงเข้าใจและมีทักษะในการทำงานมากขึ้นเหมือนกัน..."

(ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าคนที่ 4. 12 กุมภาพันธ์ 2556 : สัมภาษณ์)

"...การได้รับความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและการฝึกปฏิบัติทำให้กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าทุกคนมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้น และขอให้ทุกคนได้นำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่..."

(วิทยากร. 12 กุมภาพันธ์ 2556 : บันทึกการประชุม)

สรุปผลการดำเนินการประชุมปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาบุคลากรด้านงานสารบรรณพบว่า ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น จากการทดสอบความรู้เกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 ตามกรอบการศึกษาค้นคว้าทั้ง 4 ด้าน คือ การรับ-ส่งเอกสารและหนังสือราชการ การโต้ตอบหนังสือราชการการเก็บรักษาหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ จากการทดสอบความรู้ซึ่งมีคะแนนเพิ่มมากขึ้นดังนี้ ก่อนการประชุม จำนวน 4 คน แบบทดสอบจำนวน 30 ข้อ ปรากฏว่าผู้เข้าประชุมได้คะแนนต่ำกว่า 15 ข้อ จำนวน 3 คน คือ ได้คะแนน 12 12 และ 14 คะแนน และได้คะแนนมากกว่า 15 ข้อ จำนวน 1 คน คือ 21 คะแนน คะแนนเฉลี่ย 14.75 จากคะแนนเต็ม 30 คะแนนคิดเป็นร้อยละ 49.17 และหลังจากได้ประชุมปฏิบัติการแล้วได้ทดสอบความรู้อีก ปรากฏว่าผู้เข้าอบรมทั้ง 4 คน ได้คะแนนมากกว่า 15 ข้อ คือ ได้คะแนน 22 24 26 และ 27 คะแนน คะแนนเฉลี่ย 24.75 จากคะแนนเต็ม 30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.50 ซึ่งจะเห็นได้ว่ากิจกรรมการประชุมปฏิบัติการเป็นกิจกรรมที่สามารถพัฒนาให้กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาได้โดยกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ ความเข้าใจเพิ่มขึ้น และทุกคนมีทักษะมีความมั่นใจที่จะ

Mahasarakham University

ปฏิบัติงานในการรับ-ส่งเอกสารและหนังสือราชการ การโต้ตอบหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานสารบรรณมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

2. การนิเทศภายใน

การนิเทศภายใน เป็นกระบวนการพัฒนาบุคลากรงานสารบรรณ เป้าหมายเพื่อให้คำแนะนำปรึกษาแก้ปัญหาร่วมกันในการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณ โดยผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าและผู้นิเทศได้วางแผนร่วมกันกำหนดแนวทางการนิเทศภายใน ติดตามความก้าวหน้า กระตุ้นการปฏิบัติงานและร่วมแก้ปัญหาที่เกิดระหว่างการปฏิบัติงานการรับ-ส่งเอกสารและหนังสือราชการการโต้ตอบหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการดำเนินการนิเทศภายในโดยผู้เชี่ยวชาญที่ทำหน้าที่นิเทศคือ นางกรรณิการ์ มาสุข นักวิชาการศึกษา กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 4 ระหว่างเวลา 09.00 - 15.30 น. มีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

2.1 ประชุมกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า โดยกำหนดระยะเวลาการนิเทศระหว่างวันที่ 4 มีนาคม 2556 ถึงวันที่ 15 มีนาคม 2556 จำนวน 2 ครั้ง ดังนี้ ครั้งที่ 1 วันที่ 4 มีนาคม 2556 ครั้งที่ 2 วันที่ 15 มีนาคม 2556 โดยด้านการรับ-ส่งเอกสารและหนังสือราชการ มีการนิเทศการดำเนินงานเกี่ยวกับหนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์และหนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ เพื่อให้มีการจัดลำดับความสำคัญของหนังสือ การประทับตรารับหนังสือ เลขรับ วันที่ เวลา ทะเบียนหนังสือรับ การลงเลขที่ของหนังสือ การลงวันที่ จาก ถึง เรื่อง การปฏิบัติการแยกหนังสือรับแล้วส่ง ทะเบียนหนังสือส่ง เลขทะเบียนส่ง การลงเลขประจำตัวของส่วนราชการเจ้าของเรื่องลงวันที่ จาก ถึง การปฏิบัติ ลงเลขที่และวัน เดือน ปี ในหนังสือที่จะส่งออก ทั้งต้นฉบับและสำเนาคู่ฉบับ การตรวจสอบก่อนการปิดซอง ด้านการโต้ตอบหนังสือราชการ มีการนิเทศติดตามการดำเนินงานเกี่ยวกับการร่างหนังสือ การเขียนหนังสือ การทำสำเนาและการเสนอหนังสือขั้นตอนการโต้ตอบหนังสือและการจัดระบบแฟ้มหนังสือโดยการสร้างแฟ้มเก็บข้อมูลหลัก และแฟ้มเก็บข้อมูลย่อย รวมทั้งการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จัดทำหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ มีการนิเทศติดตามการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บหนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์ หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นไว้เป็นหลักฐาน ได้แก่ หนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึกและหนังสืออื่นๆ เช่น คำสั่งต่างๆ หรือรูปภาพ และด้านการทำลายหนังสือ มีการดำเนินการนิเทศติดตามการดำเนินงานเกี่ยวกับการสำรวจหนังสือเพื่อทำลายการทำบัญชีหนังสือขอทำลาย และการแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ ระหว่างดำเนินการมีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสังเกต และการบันทึกกิจกรรม และเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานได้สัมภาษณ์ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า แล้วประชุมร่วมกันสะท้อนผลและสรุปผลการดำเนินงาน

2.2 ผลการนิเทศภายใน วันที่ 4 มีนาคม 2556 ผู้นิเทศได้นิเทศติดตามการดำเนินงานของกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า ด้านการรับส่งเอกสารและหนังสือราชการ และด้านการโต้ตอบหนังสือราชการ พบว่า กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ ความเข้าใจ และได้ปฏิบัติการดำเนินงานสารบรรณตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 ได้บรรลุเป้าหมายเป็นที่น่าพอใจ คือ การรับ-ส่งเอกสารและหนังสือราชการ ได้ปฏิบัติการจัดลำดับความสำคัญของหนังสือ มีการประทับตรารับหนังสือ การลงเลขรับวันที่ เวลา

Mahasarakham University

ทะเบียนหนังสือรับ การลงเลขที่ วันที่ของหนังสือเข้า และการจัดแยกหนังสือรับแล้วส่งมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ มีการประสานงานที่สะดวกรวดเร็ว มีการออกเลขทะเบียนหนังสือส่ง การลงเลขประจำตัวส่วนราชการ การลงวัน เดือน ปี ที่ออกหนังสือและการทำสำเนาคู่ฉบับทำให้ดำเนินการตรวจสอบติดตามเรื่องได้สะดวกรวดเร็ว และด้านการโต้ตอบหนังสือราชการได้ปฏิบัติเกี่ยวกับการร่างหนังสือก่อนพิมพ์ การพิมพ์หนังสือราชการโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์การทำสำเนาและการเสนอหนังสือโดยมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะมีหลักฐานและดำเนินการได้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณทำให้สามารถโต้ตอบหนังสือราชการได้สะดวกรวดเร็วทันเวลาได้ผลเป็นที่น่าพอใจ และวันที่ 15 มีนาคม 2556 ผู้นิเทศได้นิเทศติดตามการดำเนินงานการเก็บรักษาหนังสือราชการและการทำลายหนังสือราชการ พบว่า กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำลายหนังสือราชการโดยได้ปฏิบัติ การสำรวจหนังสือเพื่อทำลาย มีการทำบัญชีขอทำลายตามแบบฟอร์มที่กำหนดและมีการแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือตามขั้นตอนและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ.2548 ทำให้มีระบบการทำลายหนังสือราชการที่ดีถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณได้ผลเป็นที่น่าพอใจ ส่วนด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการยังต้องได้รับการพัฒนาต่อไปอีกเนื่องจากยังปฏิบัติไม่ชัดเจนถูกต้องเท่าไรนัก กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ายังไม่ดำเนินการให้สม่ำเสมอขาดความต่อเนื่อง จึงทำให้หนังสือราชการยังมีการจัดเก็บไม่เป็นระบบ ไม่เป็นหมวดหมู่ บางครั้งจัดเก็บผิดแฟ้มหรือปล่อยทิ้งไว้นานจนกระทั่งหนังสือราชการมีปริมาณมาก จากการสังเกตของผู้ศึกษาค้นคว้า พบว่า ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความขยันเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย ทุกคนกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมีการปฏิบัติงานลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสารและหนังสือราชการ มีการลงทะเบียนถูกต้องการประสานงานได้รวดเร็ว จัดระบบโต้ตอบหนังสือได้ถูกต้องทันเวลา มีการจัดระบบการจัดการทำลายหนังสือราชการตามขั้นตอนถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ ดังข้อมูลการสัมภาษณ์และการบันทึกกิจกรรมดังนี้

“...มีการประชุมปรึกษาหารือกันเพื่อวางแผนและมอบหมายหน้าที่กันให้มีการปฏิบัติงานตามกรอบการศึกษา ทำให้การปฏิบัติงานมีความก้าวหน้าไปมาก...”

(ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า คนที่ 1. 15 มีนาคม 2556 : สัมภาษณ์)

“...มีการปฏิบัติงานโต้ตอบหนังสือได้ดีขึ้นโดยสามารถปฏิบัติการร่างหนังสือ และพิมพ์หนังสือราชการโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์...”

(ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า คนที่ 2. 15 มีนาคม 2556 : สัมภาษณ์)

“...ได้ดำเนินการรับ-ส่งเอกสารและหนังสือราชการ โดยจัดลำดับความสำคัญของหนังสือมีการลงทะเบียนหนังสือรับ-หนังสือส่ง และทำสำเนาหนังสือ...”

(ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า คนที่ 3. 15 มีนาคม 2556 : สัมภาษณ์)

Mahasarakham University

"...มีการแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ จัดระบบการทำลายหนังสือถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ และมีการสำรวจหนังสือก่อนนำหนังสือที่ไม่มีกฎหมายหรือกฎระเบียบข้อบังคับ..."

(ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า คนที่ 4. 15 มีนาคม 2556 : สัมภาษณ์)

"...กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ายังไม่สามารถปฏิบัติการดำเนินงานสารบรรณได้ตามกรอบการศึกษาค้นคว้าทั้ง 4 ด้าน คือ การรับ-ส่งเอกสารและหนังสือราชการ การโต้ตอบหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ จึงต้องพัฒนาต่อไป โดยให้ทุกคนเพิ่มการประสานงานที่ดีให้มากขึ้น..."

(ผู้นิเทศ. 4 มีนาคม 2556 : บันทึกการประชุม)

"...กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ความเข้าใจและได้ปฏิบัติการดำเนินงานตามกรอบการศึกษาค้นคว้าได้เป็นที่น่าพอใจจำนวน 3 ด้าน คือ การรับ-ส่งเอกสารและหนังสือราชการการโต้ตอบหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ..."

(ผู้นิเทศ. 15 มีนาคม 2556 : บันทึกการประชุม)

กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าและผู้นิเทศได้ร่วมกันประชุมปรึกษาหารือเพื่อสรุปผลการนิเทศภายใน ตามกรอบการศึกษาค้นคว้าทั้ง 4 ด้านของกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า ซึ่งสรุปได้ว่า การรับ-ส่งเอกสารและหนังสือราชการ กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ ความเข้าใจ จัดระบบการรับ-ส่งหนังสือได้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ มีความเป็นปัจจุบันและสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็วสะดวกต่อการสืบค้นได้ดีขึ้น ผู้ปฏิบัติสามารถตอบคำถามและอธิบายข้อปัญหาที่เกิดขึ้นได้ผลเป็นที่น่าพอใจ การโต้ตอบหนังสือราชการ กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าเกิดทักษะ การร่างการพิมพ์ การจัดทำหนังสือราชการทุกประเภทได้ถูกต้อง สะอาดสวยงาม เข้าใจการอ้างอิงหนังสือราชการหรือระเบียบพระราชบัญญัติตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการใช้ประกอบการจัดทำหนังสือราชการแต่ละประเภทและผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าสามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานได้เป็นที่น่าพอใจ การเก็บรักษาหนังสือราชการ กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ายังปฏิบัติไม่ชัดเจนถูกต้องนักยังดำเนินการไม่สม่ำเสมอขาดความต่อเนื่อง จึงทำให้หนังสือราชการยังมีการจัดเก็บไม่เป็นระบบไม่เป็นหมวดหมู่ ทั้งในรูปแบบแฟ้มเอกสาร และระบบอิเล็กทรอนิกส์แฟ้ม (E - filing) บางครั้งจัดเก็บผิดแฟ้มหรือปล่อยทิ้งไว้นานจนกระทั่งหนังสือราชการมีปริมาณมาก เพราะยังขาดความเข้าใจซึ่งจะต้องดำเนินการแก้ไขต่อไปเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น การทำลายหนังสือราชการ กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าสำรวจหนังสือเพื่อทำลาย มีการทำบัญชีขอทำลายตามแบบฟอร์มที่กำหนด และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือตามขั้นตอนและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 ทำให้มีระบบการทำลายหนังสือราชการที่ดีถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ

Mahasarakham University

การสะท้อนผลการพัฒนาในวงรอบที่ 1

กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าได้ร่วมกันประชุมปรึกษาหารือในวันที่ 18 มีนาคม 2556 เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากผลการดำเนินงานกิจกรรมการประชุมเชิงปฏิบัติการ พบว่า บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายเป็นที่น่าพอใจ โดยผลการอบรมปฏิบัติการทำให้กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้น เกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณตามกรอบการศึกษาค้นคว้าทั้ง 4 ด้าน คือ การรับ-ส่งเอกสารและหนังสือราชการ การโต้ตอบหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการและการทำลายหนังสือราชการ และเมื่อมีการกำกับ ติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานสารบรรณของกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าโดยการนิเทศภายใน ผลปรากฏว่า กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ ความเข้าใจและได้ปฏิบัติงานสารบรรณบรรลุเป้าหมายเป็นที่น่าพอใจจำนวน 3 ด้าน คือ การรับ-ส่งเอกสารและหนังสือราชการ การโต้ตอบหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการโดยมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบชัดเจน มีการปฏิบัติงานตามขั้นตอนของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความสะดวกรวดเร็วขึ้นดังนี้

1. การรับ - ส่งเอกสารและหนังสือราชการ กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าได้ดำเนินการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการ ประทับตรารับหนังสือ ดำเนินการลงทะเบียนแล้วเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการเพื่อแจกจ่ายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ติดตามหนังสือที่มีกำหนดส่ง และการส่งหนังสือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถดำเนินการรับ-ส่งหนังสือตามขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้อง

2. การโต้ตอบหนังสือราชการ ได้ปฏิบัติเกี่ยวกับการร่างหนังสือก่อนพิมพ์การพิมพ์หนังสือราชการโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การทำสำเนา และการเสนอหนังสือ พบว่ากลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ ความเข้าใจ และดำเนินการปฏิบัติงาน การโต้ตอบหนังสือราชการได้ตามขั้นตอน ใช้ภาษาราชการได้ถูกต้อง

3. การเก็บรักษาหนังสือราชการ กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ายังปฏิบัติไม่ชัดเจนถูกต้องนักยังดำเนินการไม่สม่ำเสมอขาดความต่อเนื่อง จึงทำให้หนังสือราชการยังมีการจัดเก็บไม่เป็นระบบไม่เป็นหมวดหมู่ ทั้งในรูปแบบแฟ้มเอกสาร และระบบอิเล็กทรอนิกส์แฟ้ม (E–filing) ทำให้ยากต่อการค้นหาและติดตามเรื่อง บางครั้งจัดเก็บผิดแฟ้มหรือปล่อยทิ้งไว้นานจนกระทั่งหนังสือมีปริมาณมากเพราะขาดความเข้าใจ

4. การทำลายหนังสือราชการ มีการวางแผนการดำเนินการขอทำลายหนังสือราชการไว้ชัดเจน กล่าวคือมีการสำรวจหนังสือราชการที่จะมีอายุครบกำหนดขอทำลาย การทำบัญชีทำลายตามแบบฟอร์มที่กำหนดและมีการแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือตามขั้นตอนและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 ทำให้มีระบบการทำลายหนังสือราชการที่ดีถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ จากนั้นค่อยเสนอต่อผู้บริหารเพื่อลงนามอนุญาตทำลาย พบว่า กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ ความเข้าใจถึงขั้นตอน วิธีการทำลายหนังสือแต่ยังไม่ได้ดำเนินการสรุปผลการพัฒนาในวงรอบที่ 1 จากการนำกลยุทธ์การอบรมปฏิบัติการ และการนิเทศภายใน เพื่อพัฒนาบุคลากรงานสารบรรณ พบว่า กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้นทุกคน ทำให้สามารถปฏิบัติงานสารบรรณตามกรอบการศึกษาค้นคว้าได้

Mahasarakham University

บรรลุเป้าหมายเป็นที่น่าพอใจจำนวน 3 ด้าน คือ การรับ-ส่งเอกสารและหนังสือราชการ การโต้ตอบหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ ทำให้การดำเนินงานมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบชัดเจน มีขั้นตอนถูกต้อง และวิธีการปฏิบัติงานที่สะดวก รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ส่วนการเก็บรักษาหนังสือราชการกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ายังปฏิบัติไม่ชัดเจนถูกต้องนัก ยังดำเนินการไม่สม่ำเสมอขาดความต่อเนื่อง ทำให้หนังสือราชการยังมีการจัดเก็บไม่เป็นระบบ ไม่เป็นหมวดหมู่ ทั้งในรูปแบบแฟ้มเอกสารและระบบอิเล็กทรอนิกส์แฟ้ม (E-filing) ซึ่งจะต้องดำเนินการแก้ไขในวงรอบถัดไป

การดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ 2

จากการสะท้อนผลการพัฒนาในวงรอบที่ 1 โดยการอบรมปฏิบัติการและการนิเทศภายในกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าได้ร่วมกันประชุมปรึกษาหารือเพื่อวางแผนการพัฒนาบุคลากรงานสารบรรณในส่วนที่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย คือ การเก็บรักษาหนังสือราชการเกี่ยวกับการจัดระบบแฟ้มเอกสารและระบบอิเล็กทรอนิกส์แฟ้ม (E - Filing) จึงร่วมกันกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาคือการนิเทศภายในเพื่อกำกับติดตามการปฏิบัติงานสารบรรณในการเก็บรักษาหนังสือราชการของกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการจัดระบบแฟ้มเอกสารหนังสือราชการ ได้แก่ หนังสือภายนอกหนังสือภายใน หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์ หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐาน คือ หนังสือรับรอง บันทึกการประชุม คำสั่งต่างๆ และรูปภาพ และระบบอิเล็กทรอนิกส์แฟ้ม (E-Filing) ดำเนินการนิเทศโดยผู้เชี่ยวชาญคือ คือ คุณกรรณิการ์ มาสุข นักวิชาการศึกษา กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 4 โดยกำหนดการนิเทศในวันที่ 5 เมษายน 2556 ระหว่างเวลา 09.00 - 15.30 น. ขณะดำเนินงานมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสังเกต และการจดบันทึกกิจกรรม และเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานได้สัมภาษณ์ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าเพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานแล้วประชุมปรึกษาหารือ เพื่อสะท้อนผลและสรุปผลการพัฒนา

ผลการดำเนินการนิเทศภายใน พบว่า วันที่ 9 เมษายน 2556 ผู้นิเทศได้นิเทศติดตามการดำเนินงานการเก็บรักษาหนังสือราชการ พบว่า กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความเข้าใจและได้ปฏิบัติงานจัดระบบการเก็บรักษาเอกสารได้ถูกต้อง โดยมีการจัดเก็บเอกสารจัดใส่แฟ้มแยกเป็นเรื่องๆ เป็นหมวดหมู่ จัดลำดับเรื่อง มีการจัดทำทะเบียนเรื่องให้สะดวกในการค้นหา เก็บใส่แฟ้มตามลำดับเรื่องแล้วเก็บใส่ตู้เอกสารเรียงตามลำดับตัวอักษรภาษาไทย ซึ่งจากการสังเกต กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าทุกคนช่วยเหลือกัน แบ่งงานกันทำ ทุกคนจึงปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี ทำให้มีระบบที่ดีในการเก็บรักษาหนังสือราชการ มีความถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณค้นหาได้ง่ายและสะดวกในการนำไปใช้ แต่กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ายังไม่ได้ปฏิบัติการจัดระบบอิเล็กทรอนิกส์แฟ้ม (E-Filing) และวันที่ 9 เมษายน 2556 ผู้นิเทศได้ประชุมนิเทศติดตามการดำเนินการจัดระบบอิเล็กทรอนิกส์แฟ้ม (E-Filing) ของกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า พบว่ากลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความเข้าใจและได้ปฏิบัติการจัดระบบในการเก็บรักษาหนังสือราชการโดยใช้เทคโนโลยี คือการนำคอมพิวเตอร์มาใช้โดยการมอบหมายผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อจัดระบบอิเล็กทรอนิกส์แฟ้ม (E-Filing) โดยการกรอกข้อมูล การจัดหมวดหมู่เอกสารตามประเภทหนังสือแยกเป็นเรื่องๆ การสร้างแฟ้มเก็บข้อมูลและแฟ้มเก็บข้อมูลย่อยได้อย่างเป็นระบบข้อมูลสมบูรณ์ครบถ้วน ทำให้สะดวกในการค้นหาและการนำมาใช้

Mahasarakham University

จากการสังเกตของผู้ศึกษาค้นคว้าพบว่า กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีการทำงานเป็นทีมเป็นอย่างดี จึงทำให้จัดเตรียมเอกสารได้เป็นหมวดหมู่แล้วนำมาบันทึกลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้ และการที่มีการมอบหมายบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนตามความรู้ความสามารถเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ดังข้อมูลสัมภาษณ์ และการบันทึกกิจกรรม ดังนี้

"...ได้ปฏิบัติการจัดหมวดหมู่หนังสือราชการตามชื่อเรื่อง แล้วเรียงลำดับจัดทำรหัสทะเบียนแฟ้ม เพื่อให้สะดวกในการค้นหาด้วย..."

(ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า คนที่ 1. 5 เมษายน 2556 : สัมภาษณ์)

"...การจัดทำทะเบียนเรื่องของหนังสือบนทะเบียนแฟ้มทำให้ง่ายต่อการค้นหาและการนำไปใช้..."

(ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า คนที่ 2. 5 เมษายน 2556 : สัมภาษณ์)

"...การจัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์แฟ้ม (E-filing) มีรายละเอียดมากจึงใช้เวลาพอสมควรแต่ก็ปฏิบัติได้ครบถ้วน จัดเก็บข้อมูลลงในแฟ้มงานแฟ้มเก็บข้อมูลหลักและแฟ้มเก็บข้อมูลย่อยๆ ตามระบบในโปรแกรม..."

(ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า คนที่ 3. 5 เมษายน 2556 : สัมภาษณ์)

"...มีความเข้าใจและเกิดทักษะในการปฏิบัติงานจัดเก็บในระบบอิเล็กทรอนิกส์แฟ้ม(E-filing) เพราะทุกคนได้ช่วยเหลือกันในการเตรียมข้อมูลต่างๆ สำหรับป้อนเข้าโปรแกรม..."

(ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า คนที่ 4. 5 เมษายน 2556 : สัมภาษณ์)

"...กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีการประสานงานกันดีมาก จึงทำให้มีการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว สามารถจัดเก็บเอกสารทางราชการในแฟ้มได้เป็นหมวดหมู่ เป็นระบบสะดวกในการค้นหาและนำไปใช้..."

(ผู้นิเทศ. 5 เมษายน 2556 : บันทึกการประชุม)

"...กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีการทำงานเป็นทีมเป็นอย่างดี จึงทำให้จัดเตรียมเอกสารได้เป็นหมวดหมู่แล้วนำมาบันทึกลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้ และการที่มีการมอบหมายบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน ตามความรู้ความสามารถเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย..."

(ผู้นิเทศ. 9 เมษายน 2556 : บันทึกการประชุม)

สรุปผลการดำเนินการพัฒนาบุคลากรงานสารบรรณ โดยใช้กิจกรรมการนิเทศภายในด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการของโรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ผลเป็นที่น่าพอใจโดยสามารถจัดระบบแฟ้มเอกสาร แยกเป็นหมวดหมู่ตามชื่อเรื่องโดยเรียงตามอักษรได้ และจัดเก็บในตู้เอกสารได้อย่างเหมาะสม ทำให้สะดวกในการค้นหาและการนำไปใช้อีกทั้งมีความเข้าใจและ

Mahasarakham University

สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บงานโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์แฟ้ม (E-filing) ได้อย่างถูกต้องทำให้มีข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วนเป็นระบบ ตรวจสอบได้ง่ายและสะดวกในการนำไปใช้

การสะท้อนผลการพัฒนาในวงรอบที่ 2

กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าและผู้นิเทศได้ร่วมกันประชุมปรึกษาหารือเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากผลการดำเนินงาน การเก็บรักษาหนังสือราชการโดยการนิเทศภายใน พบว่า กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีการดำเนินงานการเก็บรักษาหนังสือได้ตามเป้าหมายที่กำหนดเป็นที่พึงพอใจ โดยมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติการจัดระบบแฟ้มเอกสาร หนังสือประเภทต่างๆ ให้เป็นหมวดหมู่ตามชื่อเรื่องมีการจัดลำดับเรื่อง จัดทำทะเบียนเรื่องให้สะดวกในการค้นหา เก็บใส่แฟ้มสันแข็งตามลำดับเรื่องแล้วเก็บใส่ตู้เอกสารเรียงตามตัวอักษรไทยตลอดจนการจัดเก็บเอกสารอื่นๆ ทั้งรูปภาพ คำสั่ง และหนังสือรับรอง และได้ปฏิบัติการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาจัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์แฟ้ม (E-filing) โดยสามารถนำข้อมูลในแฟ้มมากรอกลงในโปรแกรมระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-filing) ได้อย่างเป็นหมวดหมู่ เป็นระบบมีข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน ทำให้มีระบบที่ดีในการเก็บรักษาหนังสือราชการ คือ ทั้งในรูปแบบแฟ้มเอกสารและการจัดเก็บข้อมูลหมวดหมู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยเก็บในแฟ้มเก็บข้อมูลต่างๆ ทั้งแฟ้มเก็บข้อมูลลักและแฟ้มเก็บข้อมูลย่อย มีความถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณสามารถทำการสืบค้นได้ง่าย และสะดวกในการนำไปใช้

สรุปผลการพัฒนาในวงรอบที่ 2 จากการพัฒนาบุคลากรงานสารบรรณ โดยใช้กลยุทธ์การนิเทศภายใน พบว่า กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความเข้าใจเพิ่มขึ้น ทำให้สมารถปฏิบัติงานการเก็บรักษาหนังสือราชการตามประเภทของหนังสือได้เป็นหมวดหมู่ จัดทำรหัสทะเบียนแฟ้มเอกสารจัดทำทะเบียนเรื่องเพื่อให้สะดวกในการค้นหา จัดเก็บใส่แฟ้มสันแข็งตามลำดับเรื่อง แล้วเก็บใส่ตู้เอกสารเรียงตามตัวอักษรภาษาไทย และได้ปฏิบัติการจัดเก็บข้อมูลหนังสือราชการประเภทต่างๆจำแนกเป็นหมวดหมู่ตามระบบอิเล็กทรอนิกส์แฟ้ม (E-filing) ได้อย่างเป็นระบบในชื่อของแฟ้มเก็บข้อมูลต่างๆ ทั้งแฟ้มเก็บข้อมูลหลักและแฟ้มเก็บข้อมูลย่อย มีข้อมูลครบถ้วนทำให้ตรวจสอบได้ง่ายและสะดวกในการนำไปใช้กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าและผู้นิเทศได้ร่วมกันสรุปขั้นตอนการปฏิบัติงานสารบรรณโรงเรียนมงคลกุลวิทยา และจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสารบรรณเพื่อให้กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า มีความรู้ความเข้าใจ และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องตรงกันตามขั้นตอนและระเบียบงานสารบรรณ

Mahasarakham University

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณโรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ตามกรอบการศึกษาค้นคว้า 4 ด้าน คือ การรับ-ส่งเอกสารและหนังสือราชการ การโต้ตอบหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ โดยประยุกต์ใช้หลักการการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ซึ่งประกอบด้วย ขั้นการวางแผน (Planning) ขั้นการปฏิบัติ (Action) ขั้นการสังเกตการณ์ (Observation) และขั้นการสะท้อนผลการปฏิบัติ (Reflection) และใช้วิธีการประชุมเชิงปฏิบัติการและการนิเทศภายใน ซึ่งเสนอผลการศึกษาค้นคว้าดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อพัฒนาบุคลากรโรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ที่ปฏิบัติงานธุรการด้านงานสารบรรณ ให้เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานด้านสารบรรณได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานธุรการด้านงานสารบรรณ โรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526

สรุปผล

ผลการศึกษาค้นคว้า การพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณ โรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ผู้ศึกษาค้นคว้าได้สรุปผลการศึกษาค้นคว้าดังนี้

สภาพปัญหาก่อนการพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณ โรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา เมื่อมีการปรับเปลี่ยนครูหัวหน้าธุรการคนใหม่ พบว่า บุคลากรผู้รับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานธุรการด้านงานสารบรรณ โรงเรียนมงคลกุลวิทยา ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการปฏิบัติงาน จึงทำให้เกิดปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ การจัดพิมพ์หนังสือราชการไม่ถูกต้อง ใช้ภาษาราชการไม่ถูกต้อง การแปรความหมายไม่ตรงตามประเด็นของเจ้าของหนังสือ การโต้ตอบหนังสือราชการไม่ทันกำหนดเวลา การเก็บเอกสารไม่เป็นระบบทำให้การสืบค้นหนังสือล่าช้า กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าจึงได้ประชุมเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา และหาแนวทางแก้ไขในการปรับปรุงการพัฒนาบุคลากร ด้วยการประชุมเชิงปฏิบัติการและการนิเทศภายใน ตามขั้นตอนและหลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) แนวคิดของ

Mahasarakham University

Kemmis และ McTaggart (Kemmis and McTaggart. 1988 : 11-15) ภายใต้กรอบงานสารบรรณ 4 ด้าน คือ การรับ - ส่งเอกสารและหนังสือราชการ การโต้ตอบหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ โดยดำเนินการเป็น 2 วงรอบ ผลการศึกษาเป็นดังนี้

ผลการพัฒนาวงรอบที่ 1

1. การรับ- ส่งเอกสารและหนังสือราชการ ได้ดำเนินการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ ประทับตรารับหนังสือ ดำเนินการลงทะเบียนแล้วเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการเพื่อแจกจ่ายให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ติดตามหนังสือที่มีกำหนดส่ง และส่งหนังสือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถดำเนินการรับ-ส่งหนังสือราชการตามขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้อง

2. การโต้ตอบหนังสือราชการ มีการร่างหนังสือก่อนพิมพ์ ตรวจทาน แก้ไขข้อบกพร่อง และพิมพ์หนังสือราชการโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การทำสำเนา การเสนอหนังสือ พบว่า ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานการโต้ตอบหนังสือราชการได้ตามขั้นตอนมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะมีหลักฐานและดำเนินการได้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ ทำให้สามารถโต้ตอบหนังสือราชการได้สะดวก รวดเร็ว ทันเวลา แต่ยังขาดทักษะในการใช้ภาษาราชการ

3. การเก็บรักษาหนังสือราชการ ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ายังปฏิบัติไม่ชัดเจนถูกต้องนักยังดำเนินการไม่สม่ำเสมอขาดความต่อเนื่อง จึงทำให้หนังสือราชการยังมีการจัดเก็บไม่เป็นระบบ ไม่เป็นหมวดหมู่ ทั้งในรูปแบบแฟ้มเอกสาร และระบบอิเล็คทรอนิคส์แฟ้ม (E-filing) ทำให้ยากต่อการค้นหาและติดตามเรื่อง บางครั้งจัดเก็บผิดแฟ้มหรือปล่อยทิ้งไว้นานจนกระทั่งหนังสือมีปริมาณมาก เพราะขาดความเข้าใจ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะ การปฏิบัติงานเก็บรักษาหนังสือราชการ เป็นงานที่ต้องมีความละเอียดในการจัดระบบข้อมูลต้องทำความเข้าใจขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบงานสารบรรณ ทั้งการจัดระบบแฟ้มเอกสาร และการจัดระบบอิเล็กทรอนิกส์แฟ้ม (E-filing)

4. การทำลายหนังสือราชการ มีการสำรวจหนังสือราชการที่มีอายุครบกำหนดขอทำลาย การทำบัญชีทำลายตามแบบฟอร์มที่กำหนด และมีการแต่งตั้งคระกรรมการทำลายหนังสือราชการตามขั้นตอนและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 ทำให้มีระบบการทำลายหนังสือราชการที่ดี ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ พบว่า ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ ความเข้าใจถึงขั้นตอน วิธีการทำลายหนังสือแต่ยังไม่ได้ดำเนินการทำลายหนังสือ

จากผลการพัฒนาในวงรอบที่ 1 จากการนำกลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการและการนิเทศภายใน เพื่อพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณ พบว่า ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้น ทำให้สามารถปฏิบัติงานสารบรรณตามกรอบการศึกษาค้นคว้าเป็นที่น่าพอใจใน 3 ด้าน คือ การรับ-ส่งเอกสารและหนังสือราชการ การโต้ตอบหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ ทำให้การดำเนินงานมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบชัดเจน มีขั้นตอนถูกต้อง และวิธีการที่สะดวก รวดเร็วทันเหตุการณ์ ส่วนการเก็บรักษาหนังสือราชการ กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ายังปฏิบัติไม่ชัดเจนถูกต้องนัก ยังดำเนินการไม่สม่ำเสมอ ขาดความต่อเนื่องทำให้หนังสือราชการยังมีการจัดเก็บไม่

Mahasarakham University

เป็นระบบ ไม่เป็นหมวดหมู่ ทั้งในรูปแบบแฟ้มเอกสารและระบบอิเล็กทรอนิกส์แฟ้ม (E-filing) ซึ่งจะต้องดำเนินการแก้ไขในวงรอบถัดไป

สรุปผลการศึกษาค้นคว้าในวงรอบที่ 2

ผลการพัฒนาบุคลากรงานสารบรรณในวงรอบที่ 2 โดยการนิเทศภายใน พบว่า กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ ความเข้าใจเพิ่มขึ้น ทำให้สามารถปฏิบัติงานการเก็บรักษาหนังสือราชการตามประเภทของหนังสือได้เป็นหมวดหมู่ จัดทำทะเบียนเรื่องเพื่อให้สะดวกในการค้นหาจัดเก็บใส่แฟ้มสันแข็งตามลำดับเรื่องแล้วเก็บใส่ตู้เอกสารเรียงตามตัวอักษรภาษาไทย และได้ปฏิบัติการจัดเก็บข้อมูลหนังสือราชการประเภทต่างๆ จำแนกเป็นหมวดหมู่ตามระบบอิเล็กทรอนิกส์แฟ้ม (E-filing) ได้อย่างเป็นระบบในชื่อของแฟ้มข้อมูลต่างๆ ทั้งแฟ้มข้อมูลหลักและแฟ้มข้อมูลย่อยมีข้อมูลครบถ้วนทำให้ค้นหาได้ง่าย และสะดวกในการนำไปใช้

อภิปรายผล

การพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณโรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ใช้หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ซึ่งประกอบด้วย ขั้นการวางแผน (Planning) ขั้นการปฏิบัติ (Action) ขั้นการสังเกตการณ์ (Observation) และขั้นการสะท้อนผลการปฏิบัติ (Reflection) ตามกรอบงานสารบรรณ 4 ด้านคือ การรับ – ส่งเอกสารและหนังสือราชการ การโต้ตอบหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการโดยการประชุมเชิงปฏิบัติการและการนิเทศภายใน การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีประเด็นที่น่าสนใจที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การรับ-ส่งเอกสารและหนังสือราชการ ก่อนดำเนินการ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจ การส่งหนังสือไปยังผู้ปฏิบัติล่าช้า ไม่มีการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ หลังจากการพัฒนา พบว่า กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานการรับ-ส่งหนังสือได้ดีขึ้น มีการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ หนังสือส่งไปยังฝ่ายปฏิบัติได้เร็ว และการติดตามส่งงานได้ทันเวลา

2. การโต้ตอบหนังสือราชการ ก่อนดำเนินการ กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า ขาดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน แต่หลังจากการประชุมเชิงปฏิบัติการและการนิเทศภายในแล้ว กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ ความเข้าใจ มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานโต้ตอบหนังสือมีความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติ เรียงลำดับความสำคัญเร่งด่วนได้

3. การเก็บรักษาหนังสือราชการ ก่อนดำเนินการ กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าไม่มีความรู้เกี่ยวกับการเก็บรักษาหนังสือ หลังจากประชุมเชิงปฏิบัติการและการนิเทศภายในแล้ว พบว่า กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานการเก็บรักษาหนังสือตามประเภทของหนังสือได้เป็นหมวดหมู่ จัดทำทะเบียนเรื่องเพื่อให้สะดวกในการค้นหา และได้ปฏิบัติการจัดเก็บข้อมูลหนังสือราชการประเภทต่างๆ จำแนกเป็นหมวดหมู่ตามรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แฟ้ม (E-filing) ได้อย่างเป็นระบบในชื่อของแฟ้มข้อมูลต่างๆ ทั้งแฟ้มข้อมูลหลักและแฟ้มข้อมูลย่อย มีข้อมูลครบถ้วนทำให้ตรวจสอบได้ง่าย และสะดวกในการนำไปใช้

Mahasarakham University

4. การทำลายหนังสือราชการ ก่อนดำเนินการ กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าไม่มีความรู้ความเข้าใจขั้นตอนการทำลายหนังสือราชการ หลังจากประชุมเชิงปฏิบัติการและการนิเทศภายในแล้วพบว่ากลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนการทำลายหนังสือราชการได้อย่างถูกต้อง สามารถสำรวจหนังสือพร้อมที่จะดำเนินการทำลายบุคลากรที่ปฏิบัติงานสารบรรณ มีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 ทั้งนี้เพราะกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ที่มีการวางแผนการพัฒนาอย่างเป็นระบบมีขั้นตอนที่ชัดเจน การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ฝึกทักษะการปฏิบัติงาน การพัฒนาศักยภาพทีมงานการส่งเสริมทีมงานได้ฝึกปฏิบัติ การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ส่วนวิธีการประชุมเชิงปฏิบัติการใช้วิธีการจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มพูนหรือเสริมทักษะบางเรื่องให้กับผู้เข้าร่วมประชุม ด้วยการบรรยายให้ความรู้ เนื้อหาต่างๆ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการเทคนิค ติดตามด้วยการลงมือปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการทดสอบ การสัมภาษณ์ การสังเกต และการบันทึก พบว่า กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ ความเข้าใจในการรับส่งหนังสือ การโต้ตอบหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการได้อย่างถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 ส่งผลให้งานสารบรรณมีการพัฒนาได้ดีขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาค้นคว้าของ น้ำเพชร กล้าหาญ (2550 : บทคัดย่อ) พบว่าการดำเนินการพัฒนาระบบงานสารบรรณโรงเรียนบัวใหญ่พิทยาคม อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่นได้ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบงานสารบรรณ โดยผู้บริหารจะต้องนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติทุกวัน ผู้บริหารจะต้องกระตุ้น สร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานจะต้องนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้สนับสนุนงานสารบรรณของโรงเรียน เพื่อความสะดวก รวดเร็วลดการใช้เอกสารเพื่อให้ทันกับยุคสมัยปัจจุบันต่อไป สอดคล้องกับการศึกษาค้นคว้าอิสระของ สมชัย งามสาย (2550 : บทคัดย่อ) พบว่าการพัฒนาระบบงานสารบรรณ โรงเรียนบ้านกอกแก้ว กิ่งอำเภอหนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้กลยุทธ์การอบรมให้ความรู้ และการนิเทศการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่องเป็นกระบวนการที่ช่วยให้เกิดการพัฒนาด้านงานสารบรรณอย่างเป็นรูปธรรมในการพัฒนาระบบงานสารบรรณที่น่าสนใจอีกรูปแบบหนึ่งคือการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ซึ่งจะทำให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการระบบงานสารบรรณยิ่งขึ้นขึ้น อย่างไรก็ตามยังมีจุดอ่อนของโปรแกรมที่ควรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการศึกษาค้นคว้าอิสระของ เบญจพร แก้วมนตรี (2552 : บทคัดย่อ) พบว่าการดำเนินงานการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณ โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ ร้อยเอ็ด อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยกลยุทธ์การอบรมเชิงปฏิบัติการและการนิเทศภายใน เกิดการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะในการปฏิบัติงาน แต่ยังมีประเด็นที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาต่อยอดคือ การลดคาบสอนแก่บุคลากรที่ได้รับผิดชอบปฏิบัติงานสารบรรณ การพัฒนาทักษะการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานสารบรรณ ซึ่งน่าจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรให้สูงยิ่งขึ้นต่อไปสอดคล้องกับการศึกษาของ เสถียร บุญบุตตะ (2553 : บทคัดย่อ) พบว่าการพัฒนาระบบงานสารบรรณโรงเรียนบ้านโคกกลาง ด้วยกลยุทธ์การศึกษาดูงาน การศึกษาเอกสาร การประชุมระดมสมอง การประชุมปฏิบัติการ และการนิเทศภายในทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความมุ่งหมายของการศึกษาทั้งระบบงาน และการปฏิบัติงานของ

Mahasarakham University

เจ้าหน้าที่ในทางที่ดีขึ้น แต่ยังมีจุดอ่อนด้านความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งควรได้รับการนิเทศภายใน และควรส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่าระบบจะได้รับการพัฒนาแล้วก็ตามโรงเรียนควรมีการพัฒนาที่ต่อเนื่องเพื่อให้มีระบบที่ยั่งยืนต่อไปและมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ ยุรดา สมบัติกำไร (2554 : บทคัดย่อ) พบว่าการพัฒนาการดำเนินงานสารบรรณ องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงตาเจ็นโดยใช้กลยุทธ์การประชุมระดมความคิดและการนิเทศติดตาม เมื่อดำเนินการพัฒนางานสารบรรณครบ 2 วงรอบ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงตาเจ็นบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณมีความรู้ความเข้าใจตลอดจนมีทักษะความสามารถเพิ่มขึ้นในงานสารบรรณ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรส่งเสริมสนับสนุนให้นำกลยุทธ์ดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานสารบรรณของหน่วยงานอื่นต่อไป

โดยสรุป การดำเนินการพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณของโรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการนิเทศภายในทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความมุ่งหมายของการศึกษาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 แต่ยังต้องปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องในด้านการใช้เทคโนโลยีที่มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากรให้สูงยิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้ามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 บุคลากรผู้ที่รับผิดชอบด้านงานสารบรรณควรได้รับพัฒนาด้วยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ และการนิเทศภายใน อย่างต่อเนื่อง

1.2 ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการปฏิบัติงานสารบรรณ จะทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานสารบรรณปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

1.3 บุคลากรที่รับผิดชอบด้านงานสารบรรณ ควรหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลาโดยเฉพาะระเบียบ กฎหมายและแนวปฏิบัติ และระบบการจัดเก็บเอกสารใหม่ๆตลอดจนการฝึกทักษะของตัวเอง เพราะทักษะที่กระทำบ่อยๆ จะสร้างความชำนาญในการปฏิบัติได้ในที่สุด

1.4 งานสารบรรณเป็นงานที่ต้องดำเนินการให้อยู่ในกรอบของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 จึงจำเป็นต้องสร้างความตระหนักให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานสารบรรณและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ตระหนักและเห็นความสำคัญของงานสารบรรณเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

1.5 การพัฒนาบุคลากรด้านงานสารบรรณของโรงเรียน ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนในโรงเรียนเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน เพื่อร่วมกันพัฒนางานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพ

Mahasarakham University

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

2.1 การพัฒนาบุคลากรด้านงานสารบรรณ ควรมีการพัฒนาควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

2.2 ควรศึกษาการพัฒนาบุคลากรด้านการใช้โปรแกรม E-Office ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่สังกัด

Mahasarakham University

บรรณานุกรม

Mahasarakham University

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. คู่มือการบริหารสถานศึกษาที่เป็นนิติบุคคล. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ, 2546.

กองเทพ เคลือบพณิชกุล. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรณ 2526. กรุงเทพฯ : ภูมิบัณฑิตการพิมพ์, ม.ป.ป.

กู้เกียรติ เลขาตระกูล. การพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณโรงเรียนบกวิทยาคม กรมสามัญศึกษา จังหวัดศรีสะเกษ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.

โกมิน บุญมา. การพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานสารสนเทศ โรงเรียนวัดโชติการาม อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.

ครรชิต วรรณชา. ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.

จุฑารัตน์ อังสุพันธ์โกศล. การพัฒนาการดำเนินงานสารบรรณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 2. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.

จำนงค์ มิ่งเจริญ. ความต้องการพัฒนาบุคลากรของครูโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 2. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2548.

จันทแสน วงศ์ชนะ. การบริหารงานธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญ จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.

ชอบ เข็มกลัด และโกวิทย์ พวงงาม. การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมเชิงประยุกต์. กรุงเทพฯ : เสมาธรรม, 2547.

ธีระ รุญเจริญ. สู่ความเป็นผู้บริหารมืออาชีพ. กรุงเทพฯ : ข้าวฟ่าง, 2548.

ธวัช ทุมมนตรี. การพัฒนาการปฏิบัติงานพัสดุโรงเรียนโคกสีวิทยาสรรค์ อำเภอสว่างแดนดิน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต 2. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.

น้ำเพชร กล้าหาญ. การพัฒนาระบบงานสารบรรณโรงเรียนบัวใหญ่พิทยาคม อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.

บรรจงศักดิ์ งามประเสริฐ. การพัฒนาระบบงานสารบรรณโรงเรียนบ้านกระดาน (รัฐประชาสรรค์) อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.

บรรยงค์ โตจินดา. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์, 2546.

Mahasarakham University

เบญจพร แก้วมนตรี. การพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณ โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ร้อยเอ็ด อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.

ประดิษฐ์ สะเดา. การพัฒนาระบบงานธุรการโรงเรียนเทศบาลสวนสนุก อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.

ประสาท ราชจันทร์. การพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการผลิตสื่อบทเรียนคอมพิวเตอร์โรงเรียนมัธยมดงยาง อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.

ปรีชา เกตุผดุง. สภาพและความต้องการการพัฒนาบุคลากรของครูผู้สอนในโรงเรียนประถมศึกษาอำเภอบางน้ำเปรี้ยว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. การนิเทศการสอน. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ, 2548.

พิณณา ยาวิราช. การพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตวร์, 2546.

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. เอกสารประกอบการสอนวิชา 501702 การบริหารทรัพยากรมนุษย์และทรัพยากรการศึกษา (เล่ม 2). มหาสารคาม : อภิชาตการพิมพ์, ม.ป.ป.

ยาใจ พงษ์บริบูรณ์. “การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน,” ใน เอกสารประกอบการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การวิจัยเชิงปฏิบัติการรูปแบบการสอนเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน. ขอนแก่น : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2537.

ยุรดา สมบัติกำไร.การพัฒนางานสารบรรณองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงตาเจ็น อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2554.

เยาวลักษณ์ ง่วนสน. การพัฒนาระบบงานสารบรรณโรงเรียนนาเชือกวิทยาคมอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.

รณกร ศรวิโรจน์. การพัฒนาระบบงานสารบรรณโรงเรียนบ้านปากช่อง (คุรุสามัคคี 1) อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.

ราณี อิสิชัยกุล. การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.

วารี สอนชา. การพัฒนาระบบงานพัสดุโรงเรียนโคกศรีเมือง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.

วิลาวัลย์ ทวีวงษ์โอฬาร. การพัฒนาระบบงานธุรการโรงเรียนมหาไถ่ศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.

วิจิตร อาวะกุล. การฝึกอบรม : คู่มือฝึกอบรมวิทยากร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มิตรสยาม, 2547.

Mahasarakham University

วิโรจน์ นาคก้อน. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนบรรยากาศองค์กรกับระบวนการพัฒนาบุคลากร ของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในเขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ ค.ม. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2550.

ศิริวรรณ ภูขมร. การพัฒนาระบบงานธุรการโรงเรียนบุญเจริญวิทยา อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.

ศุภชัย ยาวะประภาษ. การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย : กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย. กรุงเทพฯ : บุ๊คโปรโมชั่นแอนด์เซอวิส จำกัด, 2548.

สมเกียรติ ศรีจักรวาฬ. การวางแผนการจัดการประชุมทางวิชาการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.

สมชาติ กิจยรรยง. เทคนิคการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2550.

สมชัย งามสาย. การพัฒนาระบบงานสารบรรณโรงเรียนบ้านกอกแก้ว อำเภอหนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.

สมบัติ บุญประคม. “ครูกับการวิจัยในชั้นเรียน การวิจัยเชิงปฏิบัติการทางเลือกใหม่ที่น่าสนใจ,” ประชากรศึกษา. 52(3) : 4-6 ; กุมภาพันธ์-มีนาคม, 2545.

สมหวัง พลดงนอก. การพัฒนาระบบงานสารบรรณ โรงเรียนบ้านทุ่งจังหัน อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.

สาธิตา วิไลจิตต์. การพัฒนาระบบงานสารบรรณโรงเรียนสัญลักษณ์วิทยา อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.

สุวิมล ว่องวาณิช. การวิจัยปฏิบัติการในชั้นเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

เสถียร บุญบุตตะ. การพัฒนาระบบงานสารบรรณโรงเรียนบ้านโคกกลาง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553.

สำนักนายกรัฐมนตรี. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526. กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี, 2548.

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. การปฏิรูปการศึกษาตามนโยบายกระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพฯ : ศูนย์ปฏิรูปการศึกษาสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2541.

อุดม พันโนหิต. การพัฒนาบุคลากรงานสารบรรณโรงเรียนอ่างศิลา อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2546.

Mahasarakham University

อุษณีย์ จุฑะศิลป์. ระเบียบงานสารบรรณ. กรุงเทพมหานคร : สัมพันธ์พาณิชย์, 2551.

อนัตตา ชาวนา. การพัฒนาบุคลากรด้านการทำวิจัยในชั้นเรียนโรงเรียนบ้านดอนป่าแคน อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2546.

อนันต์ ศรีอำไพ. เอกสารประกอบการสอนวิชา 0501702 การบริหารทรัพยากรบุคคลทางการศึกษา. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.

Bellum, Jon Michael. "Rogers' Innovation Process in Organizations : Information Systems Implementation in Educational Organizations," Dissertation Abstracts International. 64(01) : 31-A ; July, 2003.

Bugg, Kent Andrew. "Quality Assurance and Improvement Planning in Illinois High Schools," Dissertation Abstracts International. 61(11) : 4330 – A ; May, 2001.

Case. F.J. "Information Technology the Change Process and Customer Service in Higher Education Administrative Services," Dissertation Abstracts International. 62(08) : 688 – A ; February, 2002.

Cooper, Brian Frank. "Information Preservation in Networks of Autonomous Archives," Dissertation Abstracts International. 64(05) : 2262-B ; November, 2003.

Goodall, Casey J. "A Very Difficult Game Indeed : Managerial Practices of California School District Chief Business Officials in Medium-sized School Districts," Dissertation Abstracts International. 61(07) : 2534-A ; January, 2001.

Gutman, Carla Diane. "An Analysis of Expectations of School Business Officials as Perceived by Superintendents and Business Officials," Dissertation Abstracts International. 64(02) : 350-A ; August, 2003.

Katona, Bonnie Lee Esson. "Level of Use of Electronic Communications by Administrative Office Professionals," Dissertation Abstracts International. 5(20) : 171-A, 1999.

Lau.R. "A Formative Study on the Budget Process at the Urban University of Medicine and Science (California)," Dissertation Abstracts International. 64(03) : 744 – A : September, 2003.

McClain, Earl Glenn, Jr. "Leadership and Technical Skill for School Business Officials," Dissertation Abstracts International. 68(07) : unpaged ; January, 2008.

Medeiros, Vernon Joseph. "Expectations of Chief Business Officials as Perceived by Superintendents, Principals, and Chief Business Officials," Dissertation Abstracts International. 61(03) : 891-A ; September, 2000.

Mahasarakham University

Moore, George Wyatt. "The Supervision and Evaluation of High School Principals as Described by Central Office Administrators," Dissertation Abstracts International. 61(05) : 1698-A ; November, 2000.

Peters, Timothy Carl. "A Study of the Role of the Chief Business Officers of Small Private Colleges and Universities," Dissertation Abstracts International. 62(08) : 2688-A ; February, 2002.

Rubin, Andrew N. "Archives of Authority : The State the Text and the Critic," Dissertation Abstracts International. 64(05) : 3565-A ; April, 2003.

Smith, Clara Antoninette. "Teacher's Perceptions of Staff Development Activities," Dissertation Abstracts International. 62(12) : 4128-A ; June, 2002.

Tagger, Lori Sua. "The Relationship of Collective Efficacy and Performance in Supervision," Dissertation Abstracts International. 63(08) : 3942 – A ; February, 2003

Thomson, M.A. "Actual and Ideal Usage of Information Technology Used By Educational Administrators in Public School as Perceived by Members of the National Council of Professors of Educational Administrators," Dissertation Abstracts International. 63(48) : 1219 – A : October, 2002.

Mahasarakham University

ภาคผนวก

Mahasarakham University

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

Mahasarakham University

แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อการศึกษาค้นคว้า
เรื่อง การพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณโรงเรียนมงคลกุลวิทยา

ข้อมูลเบื้องต้น

1. ชื่อผู้สัมภาษณ์ .....
2. ชื่อผู้ให้คำสัมภาษณ์ .....
3. สถานที่สัมภาษณ์ .....
4. วัน เดือน ปี ที่สัมภาษณ์ .....

ตอนที่ 1 : ใช้สำหรับสัมภาษณ์ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานสารบรรณ และเมื่อสิ้นสุดการพัฒนาในวงรอบที่ 1 และ 2

1. การรับหนังสือราชการ

1.1 ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการรับหนังสือราชการอย่างไรบ้าง

.....
.....
.....

1.2 อุปสรรคที่ทำให้ท่านไม่สามารถดำเนินการรับหนังสือราชการมีอะไรบ้าง

.....
.....
.....

1.3 ท่านมีวิธีการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการรับหนังสือราชการอย่างไร

.....
.....
.....

2. การส่งหนังสือราชการ

2.1 ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการส่งหนังสือราชการอย่างไรบ้าง

.....
.....
.....

2.2 อุปสรรคที่ทำให้ท่านไม่สามารถส่งหนังสือราชการได้อย่างมีคุณภาพมีอะไรบ้าง

.....
.....
.....

2.3 ท่านมีวิธีการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการส่งหนังสือราชการอย่างไร

.....
.....
.....

Mahasarakham University

3. การโต้ตอบหนังสือราชการ

3.1 ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการโต้ตอบหนังสือราชการอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

3.2 อุปสรรคที่ทำให้ท่านไม่สามารถดำเนินงานโต้ตอบหนังสือราชการมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

3.3 ท่านมีวิธีการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการโต้ตอบหนังสือราชการอย่างไร

.....

.....

.....

4. การเก็บรักษาหนังสือราชการ

4.1 ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการเก็บรักษาหนังสือราชการอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

4.2 อุปสรรคที่ทำให้ท่านไม่สามารถดำเนินการเก็บรักษาหนังสือราชการมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

4.3 ท่านมีวิธีในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการเก็บรักษาหนังสือราชการอย่างไร

.....

.....

.....

5. การทำลายหนังสือราชการ

5.1 ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการทำลายหนังสือราชการอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

5.2 อุปสรรคที่ทำให้ท่านไม่สามารถดำเนินการทำลายหนังสือราชการมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

Mahasarakham University

5.3 ท่านมีวิธีในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการทำลายหนังสือราชการอย่างไร

.....

.....

.....

ตอนที่ 2 : ใช้สำหรับสัมภาษณ์ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการดำเนินงานตามกลยุทธ์ คือ การอบรมปฏิบัติการ และการนิเทศภายใน

1. การอบรมปฏิบัติการ

1.1 ดำเนินการอย่างไรบ้างและผลเป็นอย่างไร .....

.....

.....

1.2 มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้างและแก้ไขอย่างไร .....

.....

.....

2. การนิเทศภายใน

2.1 ดำเนินการอย่างไรบ้างและผลเป็นอย่างไร .....

.....

.....

2.2 มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้างและแก้ไขอย่างไร .....

.....

.....

Mahasarakham University

แบบสังเกตเพื่อการศึกษาค้นคว้า
เรื่อง การพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณโรงเรียนมงคลกุลวิทยา

ข้อมูลเบื้องต้น

ชื่อผู้สังเกต .....
ชื่อผู้รับการสังเกต .....
สถานที่สังเกต .....
วัน เดือน ปีที่สังเกต .....

ตอนที่ 1 : การสังเกตการดำเนินงานตามกลยุทธ์

1. การอบรมปฏิบัติการ

1.1 ผลการสังเกต .....
.....
.....
.....

1.2 ข้อเสนอแนะ .....
.....
.....
.....

2. การนิเทศภายใน

2.1 ผลการสังเกต .....
.....
.....
.....

2.2 ข้อเสนอแนะ .....
.....
.....
.....

Mahasarakham University

ตอนที่ 2 : การสังเกตพฤติกรรมที่เป็นผลการพัฒนา

ข้อที่	รายการสังเกต	ได้ปฏิบัติ	ไม่ได้ปฏิบัติ
	<u>การรับ – ส่งเอกสารและหนังสือราชการ</u>		
1	ความถูกต้อง	☐	☐
2	ความเป็นปัจจุบัน	☐	☐
3	การจัดระบบ การประสานงานที่รวดเร็ว	☐	☐
4	การตรวจสอบ และติดตามเรื่องได้สะดวก	☐	☐
5	ปฏิบัติได้ตามขั้นตอน	☐	☐
	<u>การโต้ตอบหนังสือราชการ</u>		
6	ความถูกต้อง	☐	☐
7	ความเป็นปัจจุบัน	☐	☐
8	การจัดระบบการรับ – ส่งหนังสือราชการ	☐	☐
9	หลักฐานการโต้ตอบหนังสือราชการ	☐	☐
10	เป็นไปตามขั้นตอน	☐	☐
	<u>การเก็บรักษาหนังสือราชการ</u>		
11	ความถูกต้อง	☐	☐
12	ความเป็นปัจจุบัน	☐	☐
13	ระบบการจัดเก็บรักษาหนังสือราชการ	☐	☐
14	ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการเก็บรักษาหนังสือราชการ	☐	☐
15	เป็นไปตามขั้นตอน	☐	☐
	<u>การทำลายหนังสือราชการ</u>		
16	ความถูกต้อง	☐	☐
17	ความเป็นปัจจุบัน	☐	☐
18	ระบบการจัดการทำลายหนังสือราชการ	☐	☐
19	การสำรวจหนังสือก่อนไปทำลาย	☐	☐
20	ปฏิบัติตามขั้นตอน	☐	☐

Mahasarakham University

แบบทดสอบความรู้ก่อนและหลังการอบรมปฏิบัติการ
เรื่อง การพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณโรงเรียนมงคลกุลวิทยา

คำชี้แจง แบบทดสอบเป็นการทดสอบความรู้เจ้าหน้าที่งานสารบรรณเกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 ก่อน / หลังการอบรมปฏิบัติการ แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ทดสอบความรู้
ชื่อ .....
ตำแหน่ง .....
ปฏิบัติหน้าที่ .....

ตอนที่ 2 แบบทดสอบความรู้ เป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 30 ข้อ ใช้เวลา 20 นาที คะแนน 30 คะแนน ให้ทำเครื่องหมายกากบาท (X) ทับอักษร ก ข ค หรือ ง ที่เห็นว่าเป็นคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

ด้านการรับ – ส่งเอกสารและหนังสือราชการ

1. ในกรณีที่รับหนังสือแล้ว ผู้เปิดซองตรวจเอกสาร ปรากฏว่าไม่ถูกต้อง ให้ปฏิบัติอย่างไร

ก. ให้ติดต่อราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือเพื่อดำเนินการให้ถูกต้อง
ข. ให้บันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน แล้วจึงดำเนินการเรื่องนั้นต่อไป
ค. ถูกทั้ง ก และข้อ ข
ง. ไม่มีคำตอบที่ถูกต้อง

2. การประทับตรารับหนังสือให้ประทับตราที่ใด

ก. มุมบนด้านซ้ายของหนังสือ ข. มุมล่างด้านซ้ายของหนังสือ
ค. มุมบนด้านขวาของหนังสือ ง. มุมล่างด้านขวาของหนังสือ

3. รายละเอียดของประทับตรารับหนังสือมีอะไรบ้าง

ก. เลขรับ วันที่ เวลา ข. เลขรับ วันที่ ผู้รับ
ค. เลขรับ เวลา ผู้รับ ง. วันที่ เวลา ผู้รับ

4. หนังสือส่งคือ หนังสือที่ส่งออกไปภายนอกถ้าส่งทางไปรษณีย์ให้ถือปฏิบัติตามข้อใด

ก. หนังสือราชการต้องส่งลงทะเบียนทุกครั้ง
ข. ส่งตามระเบียบหรือวิธีการของการสื่อสารแห่งประเทศไทย
ค. ส่งหนังสือโดยลงทะเบียนตอบ – รับ
ง. ลงรหัสไปรษณีย์ให้เรียบร้อย

Mahasarakham University

5. การส่งหนังสือออกจะต้องปฏิบัติอย่างไรจึงชอบด้วยระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

ก. ผู้บังคับบัญชาลงชื่อเจ้าหน้าที่ตรวจความเรียบร้อยแล้วส่งไป

ข. ลงทะเบียนหนังสือส่งออก

ค. บรรจุซองหรือพับติดด้วยใบรับและลงเลขหนังสือไว้ที่มุมซองด้านซ้าย

ง. ข้อ ก ข และ ค

6. หนังสือที่ใช้ระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก แต่ใช้เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ จะใช้หนังสือประเภทใด

ก. หนังสือภายใน ข. หนังสือประทับตรา

ค. หนังสือภายนอก ง. หนังสือประชาสัมพันธ์

7. หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ และดำเนินการของงานสารบรรณด้วยความเร็วเป็นพิเศษ แบ่งออกเป็นกี่ประเภท

ก. 2 ประเภท ข. 3 ประเภท

ค. 4 ประเภท ง. 5 ประเภท

8. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติทันทีที่ได้รับหนังสือนั้นเรียกว่าอย่างไร

ก. ด่วนที่สุด ข. ด่วนทันที

ค. ด่วนมาก ง. ด่วน

9. ในกรณีที่ต้องการให้หนังสือถึงผู้รับภายในเวลาที่กำหนดต้องระบุคำว่าอย่างไร

ก. ด่วนที่สุด แล้วลง วัน เดือน ปี ข. ด่วน แล้วลง วัน เดือน ปี

ค. ด่วนภายใน แล้วลง วัน เดือน ปี ง. ด่วนมาก แล้วลง วัน เดือน ปี

10. หนังสือที่มีถึงผู้รับจำนวนมาก และมีใจความอย่างเดียวกันให้ใช้หนังสือประเภทใด

ก. หนังสือรับรอง ข. หนังสือบันทึกข้อความ

ค. หนังสือเวียน ง. หนังสือประชาสัมพันธ์

Mahasarakham University

ด้านการโต้ตอบหนังสือราชการ

11. ในหนังสือราชการ ข้อใดเป็นจุดประสงค์ของเรื่อง

ก. เรียนอธิการบดี ข. ด้วยความเคารพ
ค. จึงเรียนมาเพื่อกรุณาทราบ ง. ตามหนังสือที่อ้างถึงความว่า ...

12. จดหมายราชการไม่ควรใช้สำนวนในข้อใด

ก. สุภาพ ข. เรียบร้อย
ค. ถูกต้องตามสากลนิยม ง. ภาษานักประพันธ์หรือภาษาพูด

13. ข้อใดเป็นหลักปฏิบัติในการร่างจดหมายราชการ

ก. ร่างให้เรียบร้อย ข. ร่างเป็นตัวเขียนทุกครั้ง
ค. ร่างตามแบบจดหมายราชการ ง. ร่างให้ละเอียด ก่อนพิมพ์ให้หัวหน้าตรวจก่อน

14. ในจดหมายราชการ การลงวัน เดือน ปี ที่ถูกต้องตรงกับข้อใด

ก. 2 มิ.ย. 50 ข. 5 มิถุนายน 2550
ค. วันที่ 20 มิถุนายน พ.ศ. 2550 ง. วันที่ 22 เดือนมิถุนายน พุทธศักราช 2550

15. หลักในการเขียนจดหมายราชการ ผู้เขียนควรยึดข้อไหนเป็นสำคัญ

ก. เขียนทำไม ข. เขียนถึงใคร
ค. เขียนอย่างไร ง. ควรยึดเป็นหลักทุกข้อ

16. การพิมพ์หนังสือที่มีความสำคัญ และมีจำนวนหลายหน้าให้พิมพ์คำต่อของข้อความที่จะยกไปพิมพ์ไว้ด้านล่างทางมุมขวาของหน้านั้นๆ แล้วตามด้วยสิ่งใด

ก. จุดสองจุด ข. จุดสามจุด
ค. จุดสี่จุด ง. จุดห้าจุด

17. การเว้นวรรคในเนื้อหาเรื่องที่พิมพ์เนื้อหาเดียวกัน ให้เว้นวรรคระยะเท่าใด

ก. 1 จังหวะเคาะ ข. 2 จังหวะเคาะ
ค. 3 จังหวะเคาะ ง. 4 จังหวะเคาะ

18. หนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใด ซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือมีถึงบุคคลภายนอกคือหนังสืออะไร

ก. หนังสือภายใน ข. หนังสือภายนอก
ค. หนังสือประทับตรา ง. หนังสือรับรองในราชการ

Mahasarakham University

ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ

19. การเก็บหนังสือราชการแบ่งออกเป็นกี่ประเภท

ก. ประเภทเดียว ข. สองประเภท

ค. สามประเภท ง. สี่ประเภท

20. หนังสือที่ต้องเก็บไว้ตลอดไปให้ประทับตราคำว่า “ห้ามทำลาย” ด้วยหมึกสีอะไร

ก. สีแดง ข. สีขาว

ค. สีน้ำเงิน ง. สีดำ

21. หนังสือที่เก็บโดยมีกำหนดเวลา จะต้องประทับตราอย่างไร

ก. ประทับตราคำว่า เก็บถึง พ.ศ. ด้วยหมึกสีแดง

ข. ประทับตราคำว่า เก็บถึง พ.ศ. ด้วยหมึกสีน้ำเงิน

ค. ประทับตราคำว่า เก็บโดยมีกำหนดเวลาด้วยหมึกสีแดง

ง. ประทับตราคำว่า เก็บเข้าโดยกำหนดเวลาด้วยหมึกสีน้ำเงิน

22. ระเบียบงานสารบรรณได้กำหนดอายุการเก็บหนังสือไว้ว่า โดยปกติให้เก็บหนังสือต่างๆ ไว้ไม่น้อยกว่ากี่ปี

ก. 1 ปี ข. 5 ปี

ค. 10 ปี ง. ถูกทุกข้อ

23. จากข้อ 22 ยกเว้น หนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดาสามัญซึ่งไม่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่ากี่ปี

ก. 1 ปี ข. 3 ปี

ค. 5 ปี ง. 10 ปี

24. จากข้อ 22 ยกเว้นหนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่นให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่ากี่ปี

ก. 1 ปี ข. 3 ปี

ค. 5 ปี ง. 10 ปี

25. หนังสือประเภทใดที่เป็นข้อยกเว้นในเรื่องอายุการเก็บหนังสือ

ก. หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับ ข. หนังสือที่เป็นหลักฐานทางวรรณคดี

ค. หนังสือที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ง. ข้อ ก ข และ ค

Mahasarakham University

ด้านการทำลายหนังสือราชการ

26. การดำเนินการทำลายหนังสือจะต้องตั้งกรรมการอย่างน้อยกี่คน

ก. 5 คน ข. 3 คน

ค. 2 คน ง. 7 คน

27. การแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือโดยปกติให้แต่งตั้งจากข้าราชการตั้งแต่ระดับใดขึ้นไป

ก. ระดับ 2 ข. ระดับ 4

ค. ระดับ 3 ง. ระดับ 5

28. การทำลายหนังสือจะจัดการกระทำในเวลาใด หลังจากสิ้นปีปฏิทินแต่ละปี

ก. ภายใน 30 วัน ข. ภายใน 60 วัน

ค. ภายใน 90 วัน ง. ภายใน 120 วัน

29. ในกรณีหนังสือที่เกี่ยวกับการเงิน ซึ่งมิใช่เป็นเอกสารสิทธิ์ หากเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ถึง 10 ปี จะทำอย่างไรจึงจะทำลายหนังสือนั้นได้

ก. ให้ทำความตกลงกับสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อขอทำลายได้

ข. ให้ทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง เพื่อขอทำลายได้

ค. ให้ทำความตกลงกับเจ้าของเรื่อง เพื่อขอทำลายได้

ง. ให้ทำความตกลงกับกระทรวงมหาดไทย เพื่อขอทำลายได้

30. การทำลายหนังสือราชการ กระทำได้โดยวิธีใด

ก. วิธีใดก็ได้ที่ทำให้หนังสือนั้นอ่านเป็นเรื่องไม่ได้

ข. โดยใช้เครื่องทำลายเอกสาร

ค. โดยการเผา

ง. ถูกทุกข้อ

Mahasarakham University

แบบบันทึกกิจกรรมเพื่อการศึกษาค้นคว้า
เรื่อง การพัฒนาบุคลากรงานธุรการด้านงานสารบรรณโรงเรียนมงคลกุลวิทยา

1. บันทึกครั้งที่ .....
2. ชื่อผู้บันทึก .....
3. วัน เดือน ปีที่บันทึก ..... เวลา .....น.

คำชี้แจง : แบบบันทึกกิจกรรมชุดนี้ใช้สำหรับจดบันทึกเหตุการณ์ประจำวันในการปฏิบัติงาน และบันทึกการประชุม

กิจกรรมที่ปฏิบัติ	ผลการปฏิบัติ	หมายเหตุ
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

Mahasarakham University

ภาคผนวก ข
คู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณ

Mahasarakham University

คู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณ

โรงเรียนมงคลกุลวิทยา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

Mahasarakham University

ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ

งานสารบรรณเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ที่เป็น “ศาสตร์” ได้แก่ตัวระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง หนังสือ ตำราและคู่มือต่างๆ ส่วนที่ว่าเป็น “ศิลป์” หมายถึง แนวทางและวิธีปฏิบัติซึ่งส่วนมากเกิดจากการสังเกตและเรียนรู้จากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานจากการปฏิบัติจริงๆ โดยมักปฏิบัติแบบที่เรียกว่า “เอาผิดเป็นครู” คือเอาเรื่องที่ทำผิดมาแล้วและได้รับคำชี้แจงแนะนำให้ทำใหม่ตามที่เห็นว่าถูกมาเป็นครู งานสารบรรณไม่มีสถาบันใดเปิดสอนวิชานี้กว้างขวาง โดยเฉพาะ ต้องมาเรียนเอาตอนเมื่อเข้าทำงานแล้วทั้งสิ้น ฉะนั้นจึงเป็นเรื่องที่น่าเห็นใจทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณเป็นอย่างยิ่ง (สุภรณ์ ประดับแก้ว.2541 : 1)

1. ความหมายของงานสารบรรณ

งานสารบรรณ คือ งานธุรการที่เกี่ยวกับหนังสือโดยตรง นับตั้งแต่การคิด ร่างเขียน แต่ง แก้ไข พิมพ์ จดจำ ทำสำเนา ส่ง รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุปย่อเรื่อง นำเสนอ สั่งการ โต้ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ทำทะเบียนหนังสือเข้า-ออก เก็บรักษาและค้น ให้ยืมติดตามและจัดการทำลายอย่างมีประสิทธิภาพ (กองเทพ เคลือบพณิชกุล. ม.ป.ป. : 120)

ความหมายของ “งานสารบรรณ” ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้กำหนดไว้ว่าเป็นงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำการรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย ซึ่งเป็นหลักการกำหนดขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณ ทั้งนี้ต้องจัดทำเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพเพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย “อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กตรอน ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็กหรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่างๆ เช่นว่านั้น “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

2. ความสำคัญของงานสารบรรณ

งานสารบรรณ เป็นงานที่ต้องปฏิบัติอย่างมีระเบียบแบบแผนเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการค้นหา รับ – ส่ง โดยเฉพาะในวงราชการทุกกระทรวง ทบวง กรม จะต้องกำหนดงานเกี่ยวกับหนังสือราชการไว้เหมือนๆ กัน ซึ่งเรียกว่า “ระเบียบงานสารบรรณ” จึงนับได้ว่างานหนังสือติดต่อ โต้ตอบในราชการนี้เป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงานราชการทุกหน่วยงานที่ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบในงานด้านนี้จะต้องเรียนรู้และเข้าใจเป็นอย่างดี ทั้งยังสามารถปฏิบัติอย่างเป็นระเบียบแบบแผนตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ดังนั้นการจัดระเบียบงานสารบรรณของหน่วยงานต่างๆ จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง จึงมีผู้กล่าวถึงความสำคัญของงานสารบรรณไว้ ดังนี้

3. ลักษณะของงานสารบรรณที่ดี

งานสารบรรณที่ดีควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

3.1 ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีระบบ รวดเร็ว ประหยัดเวลา ถูกต้อง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

Mahasarakham University

3.2 หาวิธีลัดในการร่าง โต้ตอบ การรับ – ส่งหนังสือ การเก็บหนังสือ และการทำลายหนังสือ ที่สะดวกรวดเร็วเพื่อประหยัดเวลาและ แรงงาน ทั้งยังจะต้องได้ความสมบูรณ์มีความประณีตสะอาดชัดเจนและมีความเรียบร้อยได้มาตรฐานเดียวกัน

3.3 จัดร่างหนังสือติดต่อโต้ตอบได้รวดเร็ว ถูกต้องตามแบบที่กำหนดไว้ไม่ต้องเสียเวลาในการแก้ไขเพิ่มเติมอีก

3.4 เมื่อได้รับหนังสือราชการแล้วดำเนินการลงบัญชีถูกต้องตามแบบที่กำหนดไว้และดำเนินการรวบรวมเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาออกความเห็นหรือสั่งการในลำดับต่อไป ไม่ปล่อยให้หนังสือคั่งค้าง

3.5 เก็บหนังสือราชการไว้อย่างเป็นระบบระเบียบเพื่อง่ายต่อการสืบค้น สามารถค้นหาได้รวดเร็ว โดยควรจัดทำบัตรสอบถามหรือค้นจากหลักฐานที่ระเบียบกำหนดไว้

3.6 หนังสือราชการที่โต้ตอบและใช้ข้อความซ้ำๆ เหมือนกันเป็นประจำควรดำเนินการจัดทำแบบฟอร์มไว้ เว้นช่องว่างไว้สำหรับกรอกข้อมูลเพียงเล็กน้อย เพื่อความรวดเร็วประหยัดแรงงานเวลาในการจัดทำมีเวลาเหลือได้ดำเนินการงานอื่น

3.7 การจดบันทึกหรือบันทึกข้อความ จะต้องให้ถูกต้องรวดเร็ว ซึ่งอาจจะกระทำได้โดยวิธีชวเลขหรืออาจจะใช้เครื่องบันทึกเสียงแทนจากนั้นจึงถอดเทปเรียบเรียงข้อความใหม่ในภายหลัง เช่น การจดรายงานการประชุม เป็นต้น

3.8 แบบฟอร์มหรือรูปแบบของหนังสือทุกชนิด ตลอดจนองค์ประกอบต่างๆ จะต้องใช้ให้ถูกต้องตามชนิดหนังสือราชการนั้นๆ และเป็นแบบใหม่ทันสมัย (ปัจจุบันต้องจัดทำให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เท่านั้น)

4. คุณสมบัติผู้ที่ปฏิบัติงานสารบรรณ

ผู้ที่จะสามารถทำงานสารบรรณและงานธุรการได้เป็นอย่างดี จำเป็นต้องมีความรู้ภาษาไทยดี รู้จักตัวสะกดการันต์ วรรคตอน แม่นยำ ศัพท์และคำแปลในปทานุกรมหรือพจนานุกรมและหากมีความรู้ในภาษาต่างประเทศด้วยก็ยิ่งดี และรู้หลายภาษายิ่งดีมาก ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณจะต้องมีคุณสมบัติประจำตัว คือ ต้องมีความละเอียดรอบคอบ สุขุม และรวดเร็ว ถ้าเขียนหนังสือต้องให้กะทัดรัดชัดเจนที่สุดแต่ได้ใจความมาก หากจะพูดต้องพูดน้อยที่สุดและให้ผู้ฟังเข้าใจหลีกเลี่ยงการกล่าวเยิ่นเย่อพูดยาวเหยียดแต่ได้สาระเนื้อหาเพียงนิดเดียว เพราะจะทำให้ผู้อ่านหรือหน่วยงานที่รับหนังสือนั้นๆ เบื่อหน่าย นอกจากนั้นผู้ปฏิบัติงานสารบรรณจะต้องรู้ระเบียบและทำตามระเบียบงานสารบรรณอย่างเคร่งครัด ซึ่งคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณสามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 มีความรู้เรื่องงานธุรการ เช่น การติดต่อโต้ตอบ การจัดทำหนังสือราชการการรับ – ส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ การประสานงาน รู้จักควรหรือไม่ควร มีความคล่องตัวในการใช้ภาษาติดต่อและรอบคอบรอบรู้เกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (ฉบับพ.ศ. 2526) เป็นอย่างดีหรือได้รับการฝึกฝนอบรมเรื่องงานสารบรรณมาโดยเฉพาะ

4.2 มีความรู้เรื่องภาษาไทยดี ทั้งการเขียน การอ่าน การตีความหมายจากการอ่าน รู้ความหมายของคำศัพท์ รู้จักการใช้พจนานุกรมไทยได้ดี คือ มีความรู้ในเรื่องหลักภาษาไทย การใช้ภาษาไทยอย่างกว้างขวาง และใช้ภาษาได้แม่นยำ รู้จักวิธีร่างหนังสือแบบต่างๆเป็นอย่างดีและหากมีความรู้ภาษาต่างประเทศด้วยจะดียิ่ง

Mahasarakham University

4.3 มีความรู้ในเรื่องระบบงาน สายงานในสังคมที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่เป็นอย่างดีรวมทั้งสายงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ และควรรู้ระบบข่าวสารทั้งปวง สามารถพิมพ์ดีดได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

4.4 คุณสมบัติประจำตัวที่สำคัญ คือ ต้องเป็นบุคคลที่มีอารมณ์เย็น มีความละเอียดรอบคอบ สุขุม และมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงานที่ดีเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

4.5 มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นๆ ได้ดี และหมั่นศึกษาหาความรู้อยู่เสมอและสามารถประสานงานกับผู้อื่น มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี

4.6 เป็นผู้มีความคิดริเริ่มที่ดีในการพัฒนาปรับปรุงงานให้เจริญก้าวหน้า ทันสมัยอยู่เสมอ เป็นบุคคลที่พอใจในผลงานของตนเอง

4.7 เป็นผู้มีความสนใจและเป็นผู้ฟังที่ดี กล่าวคือ มีการจดบันทึกการฟังเสมอ โดยเฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่จดรายงานการประชุมและสามารถแสดงความคิดเห็นของตนให้ผู้อื่นเข้าใจโดยใช้ภาษาง่าย กะทัดรัด

5. องค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้งานสารบรรณเกิดประโยชน์ตามความมุ่งหมาย

องค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้เกิดประโยชน์ตามความมุ่งหมายในการปฏิบัติงานสารบรรณ มี 2 ประการ

5.1 ตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ จะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงานสารบรรณและงานธุรการได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะความรู้เรื่องภาษาไทย ตัวสะกด การันต์ วรรคตอน คำศัพท์และคำแปลอย่างแม่นยำ ยิ่งถ้ามีความรู้ภาษาต่างประเทศด้วยยิ่งดี มีความละเอียดรอบคอบ สุขุม คล่องแคล่ว การเขียนร่างหนังสือต้องเขียนให้สั้นที่สุดแต่ให้ได้ใจความสมบูรณ์ที่สุดการพูดต้องพูดให้น้อยที่สุด โดยให้ผู้ฟังเข้าใจดีเพราะการกล่าวเยิ่นเย้อ โอ้เอ้ จะทำให้ผู้อื่นเบื่อหน่ายและลดความนิยม

5.2 เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับปฏิบัติงานสารบรรณ จะต้องมีมากเพียงพอกับคนและงาน และต้องเป็นเครื่องมือที่ทันสมัยใช้สะดวก และจะต้องมีผู้ควบคุมรับผิดชอบงานสารบรรณ คอยสอดส่องดูแลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

6. ชนิดและแบบหนังสือราชการ

6.1 หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

6.1.1 หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ

6.1.2 หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก

6.1.3 หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ

6.1.4 เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ

6.1.5 เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

6.1.6 ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

6.2 ชนิดของหนังสือราชการ หนังสือราชการมี 6 ชนิด

6.2.1 หนังสือภายนอก

6.2.2 หนังสือภายใน

Mahasarakham University

6.2.3 หนังสือประทับตรา

6.2.4 หนังสือสั่งการ

6.2.5 หนังสือประชาสัมพันธ์

6.2.6 หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

1. หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการหรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือมีถึงบุคคลภายนอกใช้กระดาษตราครุฑตามระเบียบงานสารบรรณ

2. หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอกเป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรมหรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความตามระเบียบงานสารบรรณ

3. หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปเป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา หนังสือประทับตรานี้ให้ใช้ได้ทั้งกระทรวง ส่วนราชการกับส่วนราชการ และส่วนราชการกับบุคคลภายนอกเฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่

3.1 การขอรายละเอียดเพิ่มเติม

3.2 การจัดส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร

3.3 การแจ้งผลที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ

3.4 การเตือนเรื่องที่ค้าง

3.5 เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่ง ให้ใช้หนังสือประทับตรา

4. หนังสือสั่งการ หนังสือสั่งการมี 3 ชนิด ได้แก่

4.1 คำสั่ง คือบรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้กระดาษตราครุฑ

4.2 ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นประจำของเจ้าหน้าที่ ใช้กระดาษตราครุฑ

4.3 ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาษตราครุฑ

5. หนังสือประชาสัมพันธ์ หนังสือประชาสัมพันธ์ มี 3 ชนิด ได้แก่

5.1 ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัติ ใช้กระดาษตราครุฑ

5.2 แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงเพื่อทำความเข้าใจกิจกรรมต่างๆของทางราชการหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหรือกรณีใดๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

5.3 ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกันโดยใช้กระดาษทั่วไปหรือใช้กระดาษตราของกระทรวงหรือทบวงแล้วแต่เจ้ากระทรวงกำหนด

6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการจัดทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาแล้ว 5 ชนิด หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการและส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานทางการมี 4 ชนิดคือ

Mahasarakham University

6.1 หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ทางราชการออกให้เพื่อรับรองบุคคล นิติบุคคลหรือหน่วยงานเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งให้ปรากฏแกบ่ คุ คลทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจงเช่นรับรองวุฒิทางการศึกษา รับรองการเป็นนักเรียน นักศึกษาหรือรับรองการเป็นข้าราชการ เป็นต้น ใช้กระดาษตราครุฑ

6.2 รายงานการประชุม คือ การจดบันทึกความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุม ให้ผู้เข้าร่วมประชุมและลงมติที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน เพื่อขอรับรองในการประชุมคราวต่อไป อาจจะเป็นการประชุมของหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานของเอกชน ใช้กระดาษทั่วไป

6.3 บันทึก คือ ข้อความที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเขียนเสนอต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ โดยปกติให้ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

6.4 หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานในราชการ ซึ่งรวมถึงภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพ และสื่อกลางบันทึกข้อมูลด้วย หรือหนังสือของบุคคลภายนอก ที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้ว มีรูปแบบตามที่กระทรวง ทบวง กรมจะกำหนดขึ้นใช้ตามความเหมาะสม เว้นแต่มีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบ เช่น โฉนด แผนที่ แบบ แผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวนและสอบสวนและคำร้องต่างๆเป็นต้น

7. การปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือราชการด่วน และหนังสือเวียน

7.1 หนังสือราชการด่วน เป็นหนังสือราชการซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ ซึ่งอาจเป็นหนังสือภายนอก หนังสือภายในหรือหนังสือประทับตราก็ได้ เป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการตามขั้นตอนของงานสารบรรณด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษมี 3ประเภท คือ

7.1.1 ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น

7.1.2 ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว

7.1.3 ด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้

7.2 หนังสือเวียน เป็นหนังสือที่มีผู้รับเป็นจำนวนมาก มีใจความอย่างเดียวกันให้เพิ่มรหัสพยัญชนะ “ว” หน้าเลขทะเบียนหนังสือส่ง ซึ่งกำหนดเป็นเลขที่หนังสือเวียนโดยเฉพาะเริ่มตั้งแต่เลขที่ 1 เรียงเป็นลำดับไปจนถึงสิ้นปีปฏิทินในแต่ละปีปฏิทิน หรือใช้เลขที่ของหนังสือทั่วไปตามแบบหนังสือภายนอกอย่างใดอย่างหนึ่ง

การรับหนังสือราชการ

การรับหนังสือ คือ การรับหนังสือจากส่วนราชการ หน่วยงานและบุคคลซึ่งมีมาจากทั้งภายนอกและภายใน โดยเมื่อรับเข้ามาแล้วมีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้ (สุภรณ์ ประดับแก้ว.2545 : 3 - 6)

1. จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ เพื่อดำเนินการก่อนหลังและให้ผู้เปิดซองตรวจเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ เพื่อดำเนินการให้ถูกต้องหรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน

2. ประทับตรารับหนังสือที่มุมบนด้านขวาของหนังสือ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

2.1 เลขรับ ให้ลงเลขที่รับตามเลขที่ในทะเบียนหนังสือรับ

2.2 วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปี ที่รับหนังสือ

2.3 เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ

Mahasarakham University

3. ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับ โดยกรอกรายละเอียด ดังนี้

3.1 ทะเบียนหนังสือรับ วัน เดือน พ.ศ. ให้ลงวัน เดือน ปี ที่ลงทะเบียน

3.2 เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือรับเรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน เลขทะเบียนของหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่ในตรารับหนังสือ

3.3 ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา

3.4 ลงวันที่ ให้ลงวันที่ เดือน ปี ของหนังสือที่รับเข้ามา

3.5 จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือหรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีไม่มีตำแหน่ง

3.6 ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

3.7 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

3.8 การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

3.9 หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

การส่งหนังสือราชการ

การส่งหนังสือคือ การดำเนินการส่งหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จแล้วไปยังผู้รับหนังสือมีขั้นตอนในการปฏิบัติ ดังนี้ (สุภรณ์ ประดับแก้ว. 2545 : 15 – 19)

1. เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องตรวจความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่ส่งมาด้วยให้ครบถ้วนแล้วส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางเพื่อส่งออก

2. เมื่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลาง หรือเจ้าหน้าที่รับ – ส่ง หนังสือได้รับเรื่องแล้วให้ปฏิบัติ ดังนี้

2.1 ลงทะเบียนหนังสือส่งตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ ดังนี้

2.1.1 ทะเบียนหนังสือส่ง วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวัน เดือน ปีที่ลงทะเบียน

2.1.2 เลขทะเบียนส่งให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือส่งเรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน

2.1.3 ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของส่วนราชการเจ้าของเรื่องในหนังสือส่งออก

2.1.4 ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปี ที่จะส่งหนังสือนั้นออก

2.1.5 จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

2.1.6 ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

2.1.7 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

2.1.8 การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

2.1.9 หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

3. ก่อนบรรจุซอง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณ ตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือตลอดจนสิ่งที่ส่งมาด้วยอีกครั้งหนึ่ง แล้วจึงปิดผนึก

Mahasarakham University

4. จ่าหน้าซองให้ถูกต้องเรียบร้อยตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ สำหรับหนังสือที่ต้องการให้เร็วกว่าปกติ นั้นสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

4.1 ด่วนที่สุด

4.2 ด่วนมาก

4.3 ด่วน

ให้ระบุชั้นความเร็วด้วยตัวหนังสือสีแดง ขนาดไม่เล็กกว่าตัวพิพม์โป้ง 32 พอยท์ สูง 0.5 เซนติเมตร ให้เห็นได้ชัดเจนบนหนังสือและบนซองตามที่กำหนดไว้ในระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ โดยระบุคำว่า ด่วนที่สุด ด่วนมาก หรือ ด่วน แล้วแต่กรณี

5. การส่งหนังสือราชการทางไปรษณีย์ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 หรือวิธีการที่การสื่อสารแห่งประเทศไทยกำหนดดังนี้

5.1 ให้ส่วนราชการที่จัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์ ระบุชื่อส่วนราชการหรือหน่วยงานและสถานที่ตั้งไว้บริเวณมุมบนซ้ายด้านจ่าหน้าระดับตีนครุฑและเหนือเลขที่รับหนังสือ

5.2 ระบุชื่อหรือตำแหน่งของผู้รับพร้อมที่อยู่หรือสังกัดและรหัสไปรษณีย์ที่บริเวณกลางของด้านจ่าหน้า

5.3 ในกรณีที่เป็นการจัดส่ง โดยมีข้อตกลงกับการสื่อสารแห่งประเทศไทยขอชำระฝากส่งเป็นรายเดือน ให้มีรายละเอียดบนด้านจ่าหน้าซองเพิ่มขึ้นดังนี้

5.3.1 ระบุข้อความ “ชำระค่าฝากส่งเป็นรายเดือน ใบอนุญาตที่ / ชื่อ ที่ทำการฝากส่ง ” ในกรอบสี่เหลี่ยมผืนผ้าแนวนอน ขนาด 2 X 4 เซนติเมตร ที่มุมขวาของด้านจ่าหน้า

5.3.2 ให้เว้นพื้นที่ว่างใต้รหัสไปรษณีย์ถึงขอบล่างของซอง 20 มิลลิเมตรตลอดแนวและเว้นพื้นที่ว่างริมซองด้านขวา – ซ้าย ระดับใต้เลขที่หนังสือ 20 มิลลิเมตรตลอดแนวด้วยแบบสมุดส่งหนังสือเลขทะเบียน จาก ถึง หน่วยรับ ผู้รับ วันและเวลา หมายเหตุ

6. หนังสือที่ได้ลงทะเบียนส่ง ในกรณีที่เป็นการตอบหนังสือซึ่งรับเข้ามาให้ลงทะเบียนว่าหนังสือนั้นได้ตอบตามหนังสือรับที่เท่าใด วัน เดือน ปี ใด

การโต้ตอบหนังสือราชการ

การโต้ตอบหนังสือราชการ เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับการร่างหนังสือ การเขียนและการพิมพ์หนังสือ การทำสำเนาหนังสือ การเสนอหนังสือ และการลงนามหนังสือ

1.1 การร่างหนังสือ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้ให้ความหมายคำว่า “การร่างหนังสือ” หมายถึง การเรียบเรียงข้อความขั้นต้นตามเรื่องที่จะแจ้งความประสงค์ไปยังผู้รับหรือผู้ที่ต้องการทราบหนังสือนั้น ก่อนที่จะใช้จัดทำเป็นต้นฉบับ

การร่างหนังสือเป็นเรื่องสำคัญมากในการจัดทำหนังสือ โดยเฉพาะหนังสือในลักษณะโต้ตอบที่เรียกว่า “หนังสือภายนอก” นั้นจะเป็นหนังสือที่มีข้อความเหมาะสม รัดกุมดีได้ก็ต้องผ่านการร่างที่ดี

หลักในการร่างหนังสือ

1.1.1 ต้องรู้และเข้าใจเรื่องราวให้แจ่มแจ้งก่อน กล่าวคือ ต้องอ่านข้อความที่เป็นเหตุเดิมซึ่งต้องโต้ตอบหนังสือนั้นให้เข้าใจประเด็นต่างๆ อย่างชัดเจน จะทำให้สามารถเก็บข้อความได้ครบถ้วนตามความประสงค์

Mahasarakham University

1.1.2 ให้ขึ้นต้นเริ่มใจความที่เป็นเหตุก่อน ต่อไปจึงเป็นข้อความที่เป็นความประสงค์หรือข้อความตกลง ถ้ามีหลายข้อความให้แยกเป็นข้อๆ แล้วมักจบลงด้วยข้อความที่เป็นความประสงค์

1.1.3 ความใดอ้างอิงถึงกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือเรื่องตัวอย่างต้องระบุให้ชัดเจน

1.1.4 ใช้ข้อความสั้นๆ เป็นลักษณะสำนวนราชการ แต่ละประโยคชัดเจนเข้าใจง่ายไม่ใช้ถ้อยคำที่มีความหมายหลายทาง หนังสือ หลักการเขียนหนังสือที่ดีมี ดังนี้

1) เขียนให้เข้าใจความหมาย เพราะหนังสือเป็นเครื่องสื่อความหมายหรือสื่อความเข้าใจ จึงต้องเขียนให้เข้าใจความหมาย โดยเขียนให้มีลักษณะดังนี้

1.1) เข้าใจง่าย

1.2) เข้าใจตรงกัน

1.3) เข้าใจตรงเป้า

2) เขียนบรรลุจุดประสงค์ โดยที่หนังสือเป็นสื่อของความต้องการจึงต้องเขียนให้บรรลุจุดประสงค์ตามที่ต้องการ คือ เขียนให้ผู้รับเข้าใจว่าผู้มีหนังสือไปต้องการอะไรจะให้ผู้รับหนังสือปฏิบัติอย่างไร และแนวโน้มให้ผู้รับหนังสือปฏิบัติตามนั้น โดยหวังผลให้บังเกิดตามที่ต้องการ

2.1) ถ้าต้องการเพียงให้เขาทราบ ก็ลงท้ายให้ชัดเจนว่าเป็นการแจ้งเพื่อทราบ เช่นลงท้ายว่า “จึงเรียนมาเพื่อทราบ” หรือ “จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ”

2.2) ถ้าต้องการให้เขาเข้าใจ ก็ต้องเขียนชี้แจงให้ชัดเจนสมเหตุสมผลแล้วลงท้ายให้ชัดเจนว่าเป็นการชี้แจง เช่น ลงท้ายว่า จึงเรียนซ้อมความเข้าใจมาเพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไป “จึงเรียน ชี้แจงมาเพื่อโปรดทราบ”

2.3) ถ้าต้องการให้เขาให้ความร่วมมือ ก็ควรเขียนนอบน้อมขอความกรุณาจากเขาและขอบคุณ ล่วงหน้าไปด้วย

2.4) ถ้าต้องการให้เขาพิจารณา ก็ควรเขียนตอนท้ายบอกจุดประสงค์ให้ชัดว่า ขอให้เขาพิจารณาอะไร ในประเด็นไหน เขียนชี้ประเด็นที่จะต้องพิจารณาให้ชัด หากมีประเด็นที่ต้องพิจารณาหลายประเด็น ก็ควรแยกประเด็นที่ขอให้พิจารณาให้เห็นชัดเป็นข้อๆ

2.5) ถ้าต้องการให้เขาอนุมัติ ก็ควรเขียนชี้แจงเหตุผลความจำเป็นในการขออนุมัติและตอนท้ายต้องบอกจุดประสงค์ให้ชัดเจนว่า ขออนุมัติอะไร

2.6) ถ้าต้องการให้เขารู้สึกว่าเขาทำผิดพลาดเกิดความเสียหายก็ควรเขียนให้เขารู้สึกตัวว่าทำผิดพลาด และรู้สึกเสียใจในการกระทำผิดนั้น

3) เขียนให้เป็นผลดี กล่าวคือ หนังสือนั้น ควรเขียนให้รักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับหนังสือไว้ และให้เกิดผลดีแก่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีหนังสือไป ทั้งนี้การเขียนโดยมุ่งแต่จะบรรลุวัตถุประสงค์ความต้องการนั้น บางกรณี แม้จะได้ผลบรรลุจุดประสงค์ตามความต้องการก็จริง แต่อาจไม่เป็นผลดีแก่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีหนังสือไปก็ได้

1.1.5 ต้องระมัดระวังเรื่องตัวสะกดการันต์และวรรคตอน ผู้ร่างหนังสือจะต้องมีความรู้เรื่องการใช้ภาษาไทยที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ตัวสะกดการันต์

1.1.6 ต้องรู้จักชื่อ ตำแหน่ง และชื่อส่วนราชการที่ถูกต้อง การเขียน ชื่อสุกลของบุคคลต้องเขียนให้ถูกต้อง

Mahasarakham University

1.1.7 ต้องนึกถึงว่าผู้รับหนังสือ จะเข้าใจถูกต้องตามความประสงค์ที่มีหนังสือไปหรือไม่ เพื่อความแน่ใจว่าหนังสือที่ร่างนั้นจะได้ข้อความครบถ้วนทุกประเด็นหรือไม่ จำเป็นต้องอ่านทานทบทวน โดยสมมุติตนเองว่าเป็นผู้รับหนังสือนั้น เมื่ออ่านจบแล้วได้ความครบถ้วนทุกประเด็น จึงส่งให้พิมพ์ได้ และการใช้คำว่าส่ง “ไป” ส่ง “มา” ควรใช้ให้ตรงตามข้อเท็จจริงโดยถือว่าผู้รับหนังสือเป็นผู้อ่านข้อความในหนังสือนั้น

1.1.8 ควรใช้ถ้อยคำสุภาพให้เหมาะสมกับผู้รับ ถ้ามีการปฏิเสธคำขอ ก็มีเหตุผลให้ผู้ขอเห็นใจ หลักการร่างหนังสือข้อนี้ ได้รับการยกเว้นจากหลักการร่างหนังสือตามข้อ 4 กล่าวคือ อาจใช้ข้อความที่ยาวกว่าปกติได้ เพราะจำเป็นต้องยกเหตุผลประกอบด้วย

1.1.9 ต้องเป็นผู้รู้พิจารณา สังเกต จดจำการใช้ถ้อยคำสำนวนหนังสือต่างๆ ที่เห็นว่าเป็นแบบอย่างที่ดี และต้องรู้จักปรับปรุงแก้ไขการร่างหนังสือของตนเองอยู่เสมอ

การร่างหนังสือให้บังเกิดผลดีนั้น จะต้องยึดหลักการร่างหนังสือที่สำคัญดังกล่าวแล้ว และจะต้องเขียนให้มีลักษณะสำคัญดังนี้

1) ลำดับความ เชื่อมโยงความสัมพันธ์กันดี

2) กะทัดรัด

3) ตรงประเด็น เน้นจุดที่ควรเน้น

4) ได้สาระสมบูรณ์

5) ถูกต้องชัดเจน

6) สุภาพ

7) บรรลุจุดประสงค์

8) เป็นผลดี

1.2 การเขียนและการพิมพ์

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้ให้ความหมายคำว่า “การเขียนและการพิมพ์” หมายถึง การทำให้เกิดลายลักษณ์อักษรเป็นข้อความบนกระดาษ

การพิมพ์หนังสือราชการภาษาไทย มีหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1.2.1 การพิมพ์หนังสือราชการที่ต้องใช้กระดาษตราครุฑ ถ้ามีข้อความมากกว่า 1 หน้า หน้าต่อไปให้ใช้กระดาษไม่ต้องมีตราครุฑ

1.2.2 การพิมพ์หัวข้อต่างๆ ให้เป็นไปตามแบบหนังสือที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

1.2.3 การพิมพ์ 1 หน้ากระดาษ ขนาด A4 โดยปกติให้พิมพ์ 25 บรรทัด บรรทัดแรกของกระดาษควรอยู่ห่างขอบกระดาษด้านบน ประมาณ 5 เซนติเมตร

1.2.4 การกั้นระยะในการพิมพ์

1) ในบรรทัดหนึ่งให้ตั้งจังหวะเคาะของพิมพ์ดีดไว้ 70 จังหวะเคาะ

2) ให้กั้นระยะห่างจากขอบกระดาษด้านซ้ายมือประมาณ 3 เซนติเมตร เพื่อความสะดวกในการเก็บเข้าแฟ้ม

3) ตัวอักษรสุดท้ายควรห่างจากขอบกระดาษด้านขวาไม่น้อยกว่า 2 เซนติเมตร

Mahasarakham University

1.2.5 ถ้าคำสุดท้ายของบรรทัดมีหลายพยางค์ไม่สามารถพิมพ์จบคำในบรรทัดเดียวกันได้ให้ใช้เครื่องหมายยัติภังค์ (-) ระหว่างพยางค์

1.2.6 การย่อหน้า ซึ่งใช้ในกรณีที่จบประเด็นแล้ว จะมีการขึ้นข้อความใหม่ให้เว้นห่างจากระยะกั้นหน้า 10 จังหวะเคาะ

1.2.7 การเว้นบรรทัด โดยทั่วไปจะต้องเว้นบรรทัดให้สัดส่วนสูงสุดของตัวพิมพ์และส่วนต่ำสุดของตัวพิมพ์ไม่ทับกัน

1.2.8 การเว้นวรรค การเว้นวรรคโดยทั่วไปเว้น 2 จังหวะเคาะ

1) การเว้นวรรคระหว่างหัวข้อเรื่องให้เว้น 2 จังหวะเคาะ

2) การเว้นวรรคในเนื้อหา เรื่องที่พิมพ์มีเนื้อหาเดียวกัน ให้เว้น 1 จังหวะเคาะ ถ้าเนื้อหาต่างกันให้เว้น 2 จังหวะเคาะ

1.2.9 การพิมพ์หนังสือที่มีหลายหน้า ต้องพิมพ์เลขหน้า โดยให้พิมพ์ตัวเลขหน้ากระดาษไว้ระหว่างเครื่องหมายยัติภังค์ (-) ที่กึ่งกลางด้านบนของกระดาษ ห่างจากขอบกระดาษด้านขวาประมาณ 3 เซนติเมตร

1.2.10 การพิมพ์หนังสือที่มีความสำคัญและมีจำนวนหลายหน้า ให้พิมพ์คำต่อเนื่องของข้อความที่จะยกไปพิมพ์ใหม่ไว้ด้านล่างทางมุมขวาของหน้านั้นๆ แล้วตามด้วย...(จุด 3จุด) โดยปกติให้เว้นระยะห่างจากบรรทัดสุดท้าย 3 ระยะบรรทัด และควรจะต้องมีข้อความของหนังสือเหลือไปพิมพ์ในหน้าสุดท้ายอย่างน้อย 2 บรรทัด ก่อนพิมพ์คำลงท้าย

1.3 การทำสำเนาหนังสือ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้ให้ความหมายคำว่า “ การทำสำเนา ” หมายถึง เอกสารที่จัดทำขึ้นเหมือนต้นฉบับ ไม่ว่าจะทำจากต้นฉบับ สำเนาคู่ฉบับ หรือจากสำเนาอีกชั้นหนึ่ง

สำเนา หนังสือราชการอาจทำได้หลายวิธีดังนี้

1.3.1 วิธีคัดลอกออกจากต้นฉบับ คำต่อคำ ให้ถูกต้องกับต้นฉบับเดิม

1.3.2 วิธีถอดหรือจัดทำพร้อมต้นฉบับ เช่น พิมพ์ต้นฉบับพร้อมสำเนาด้วยการใช้กระดาษคาร์บอน

1.3.3 วิธีถ่ายจากต้นฉบับ เช่น การถ่ายเครื่องเอกสาร

1.3.4 วิธีอัดสำเนา ด้วยการทำให้หมึกที่กระดาษไขต้นฉบับติดที่กระดาษสำเนา

1.4 การเสนอหนังสือ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้ให้ความหมายคำว่า ”การเสนอหนังสือ” หมายถึง การนำเสนอหนังสือที่ดำเนินการชั้นเจ้าหน้าที่เสร็จแล้ว เสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาบันทึก สั่งการ ทราบ และลงชื่อ

วิธีการนำเสนอหนังสือ มีดังนี้

1.4.1 ต้องแนบเรื่องเดิมไปด้วย

1.4.2 เมื่อสั่งการแล้วเกี่ยวข้องกับผู้ใดต้องแจ้งให้ถือปฏิบัติตามนั้น

1.4.3 การนำเสนอหนังสือเพื่อลงนาม ให้เสนอฉบับจริงไว้ข้างบน สำเนาคู่ฉบับอยู่ข้างล่าง ที่มุมล่างด้านขวาของสำเนาคู่ฉบับต้องพิมพ์คำว่า

Mahasarakham University

.....ผู้ร่าง
.....ผู้พิมพ์
.....ผู้ตรวจ

1.4.4 การจัดเรื่องบรรจุลงในแฟ้มระหว่างปกกับหน้าแรกควรเว้นว่างไว้ควรพิมพ์แฟ้มระหว่างหน้าหลังของแผ่นแรกกับหน้าแรกของแผ่นสอง เพื่อป้องกันมิให้แฟ้มฉีกขาด

1.4.5 การจัดแฟ้มนำเสนอ ควรเรียงตามลำดับดังนี้

1) เรื่องด่วน
2) เรื่องเพื่อทราบ
3) เรื่องเพื่ออนุมัติ – อนุญาต
4) เรื่องสั่งการ
5) เรื่องเพื่อพิจารณา

1.4.6 การวางแฟ้มเสนอบนโต๊ะผู้บังคับบัญชา เมื่อเสนอให้วางไว้ทางซ้ายมือของผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา หรือลงนาม เมื่อผู้บังคับบัญชา พิจารณาหรือลงนามเสร็จแล้วผู้บังคับบัญชาจะย้ายแฟ้มไปไว้ทางด้านขวามือของผู้บังคับบัญชาด้วยตนเอง

1.4.7 การเสนอเรื่องด่วน ควรนำเสนอทันที ไม่ควรรั้งรอไว้ จนเสียหายแก่ราชการโดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวกับประชาชน โดยปกติหนังสือที่ยื่นมาก่อนควรได้รับการปฏิบัติให้เสร็จก่อนตั้งแต่เริ่มดำเนินการถึงสั่งการหรือลงชื่อ

1.4.8 เรื่องที่เสนอเมื่อผู้นำมีอำนาจสั่งการแล้ว ถ้าเห็นสมควรแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ ก็ควรแจ้งให้ทราบทันที

1.4.9. การเสนอหนังสือเรื่องสำคัญซึ่งมีรายละเอียดจะต้องพิจารณามากเจ้าหน้าที่ผู้เริ่มนั้นควรเป็นผู้นำเรื่องเสนอด้วยตนเอง เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาได้สอบถามเหตุผลบางประการประกอบการพิจารณาด้วย

1.4.10 สำหรับผู้รวบรวมเรื่องเสนอ ควรจะมีบันทึกย่อส่วนตัวไว้ว่า หนังสือในแฟ้มที่เสนอนั้นมีเรื่องอะไรบ้าง เมื่อรับแฟ้มคืนจะได้ตรวจให้ทราบว่าเรื่องใดได้รับการ พิจารณาสั่งการหรือลงชื่อ เรื่องใดยังไม่ได้พิจารณา และเรื่องใดถูกชักออกจากแฟ้มไปเพื่อเอาไว้พิจารณาภายหลัง ควรกลับเข้าไปเรียนสอบถามจนเป็นที่ถูกต้องแล้วบันทึกไว้ท้ายบันทึกย่อ เพื่อป้องกันหนังสือหายได้

สรุปขั้นตอนการโต้ตอบหนังสือ

1) ร่างและพิมพ์หนังสือที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ
2) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบความถูกต้องต้นฉบับที่จะพิมพ์หรืออัดสำเนา
3) พิมพ์หนังสือราชการต้องมีสำเนาทุกครั้ง
4) ตรวจสอบหนังสือเมื่อพิมพ์เสร็จแล้วให้ถูกต้องเรียบร้อย นำเสนอผู้บริหารโรงเรียนเพื่อลงนาม
5) ลงทะเบียนและควบคุมตรวจสอบการออกทะเบียนเลขที่หนังสือ

4. การเก็บหนังสือราชการ

การเก็บหนังสือเป็นขั้นตอนหนึ่งของระบบงานสารบรรณ เพราะเอกสารที่ส่วนราชการต่างๆ จัดทำขึ้นจำนวนมาก และมีบางส่วนจะต้องนำกลับมาใช้อีก จึงต้องจัดเก็บให้ดีสามารถค้นหานำกลับมาใช้ได้ทันความต้องการ หากเป็นเอกสารที่ไม่จำเป็นและคิดว่าจะไม่นำมาใช้อีกจะต้องจัดเก็บไว้ใน

Mahasarakham University

ที่ที่เหมาะสมเมื่อครบกำหนดอายุของการเก็บหนังสือนั้นๆ เพราะความสะดวกในการนำไปทำลายได้ง่าย เอกสารที่มีการปฏิบัติน้อยกว่าเดือนละครั้งถือเป็นเอกสารที่ปฏิบัติเสร็จแล้วควรดำเนินการส่งเก็บที่หน่วยเก็บเอกสารเพื่อลดภาระการใช้พื้นที่และปริมาณเอกสารที่มีอยู่

4.1 หลักทั่วไปในการเก็บหนังสือราชการ พอสรุปได้ดังนี้

4.1.1 เก็บในสถานที่ที่กำหนด

4.1.2 มีระบบในการเก็บ เช่น เก็บตามหัวเรื่อง เก็บตามชื่อหน่วยงานหรือบุคคล เก็บตามชื่อภูมิศาสตร์ เก็บตามเลขรหัสแฟ้มหรือเก็บตามลำดับเวลาว่าด้วย วัน เดือน ปี

4.1.3 หลักและวิธีที่ใช้ในการเก็บ สามารถใช้เป็นหลักและวิธีในการค้นหาได้ในตัวเองโดย

4.1.4 หลักวิธีที่ทำได้โดยรวดเร็วเพื่อไม่ให้เสียเวลาในการรอคอย เมื่อต้องการค้นหามาใช้

4.1.5 เป็นวิธีที่ง่าย และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องทุกคนสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้อย่างรวดเร็วทั้งการเก็บและการค้นหา เมื่อนำออกมาใช้แล้วสามารถเก็บเข้าที่เดิมได้ถูกต้อง

4.1.6 เป็นวิธีที่เหมาะสมแก่ลักษณะงานและประหยัด

4.1.7 สามารถขยายตัวออกตามงานที่เพิ่มมากขึ้น

4.2 จุดมุ่งหมายของการจัดเก็บหนังสือราชการ

4.2.1 เพื่อให้หนังสือราชการอยู่ในสภาพที่นำมาใช้ได้ตลอดเวลา

4.2.2 เพื่อรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดีเท่าที่จะทำได้

4.2.3 เพื่อประหยัดเงิน พื้นที่ แรงงาน

4.2.4 ระบบงานที่ดี

4.3 ประโยชน์ในการจัดเก็บหนังสือราชการ พอสรุปได้ดังนี้

4.3.1 ใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินงาน

4.3.2 ใช้เป็นหลักฐานเมื่อเกิดการฟ้องร้องตามกฎหมาย

4.3.3 ใช้ทบทวนความจำ

4.3.4 ใช้เป็นเครื่องชี้แนะแนวทางปฏิบัติ

4.3.5 ใช้ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยเพื่อพัฒนาการดำเนินงานสารบรรณ

4.3.6 ใช้ในการอ้างอิง

4.3.7 ใช้ประกอบในการทำงานโดยเฉพาะการวางแผน การแก้ปัญหาการตัดสินใจหรือใช้ในการปรับปรุงงาน

4.4 ประเภทการเก็บหนังสือราชการ สรุปได้ดังนี้

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้แบ่งประเภทการเก็บหนังสือราชการออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

4.4.1 การเก็บระหว่างปฏิบัติ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่องโดยให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

4.4.2 การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติต่อไปอีก ให้เจ้าหน้าที่ของเจ้าของเรื่องปฏิบัติดังนี้

Mahasarakham University

1) จัดทำบัญชีหนังสือส่งเก็บตามแบบของทางราชการ อย่างน้อยให้มีต้นฉบับและสำเนาคู่ฉบับสำหรับเจ้าของเรื่องและหน่วยเก็บไว้อย่างละฉบับ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

1.1) ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือที่เก็บ

1.2) ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ

1.3) ลงวันที่ ให้ลง วัน เดือน ปี ของหนังสือแต่ละฉบับ

1.4) เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

1.5) อายุการเก็บหนังสือ ให้ลงวัน เดือน ปี ที่จะเก็บถึง ในกรณีให้เก็บไว้ตลอดไป ให้ลงคำว่า ห้ามทำลาย

1.6) หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

2) ส่งหนังสือและเรื่องปฏิบัติทั้งปวงที่เกี่ยวข้องกับหนังสือ พร้อมทั้งบัญชีหนังสือส่งเก็บไปให้หน่วยเก็บที่ส่วนราชการนั้นๆ กำหนด

4.4.3 การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นจะต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บของส่วนราชการตามข้อ 54 ให้เจ้าของเรื่องเก็บเอกเทศ โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ขึ้นรับผิดชอบก็ได้ เมื่อหมดความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการตรวจสอบแล้ว ให้จัดส่งหนังสือนั้นไปยังหน่วยเก็บของส่วนราชการ โดยให้ยึดถือปฏิบัติตามข้อ 54 และข้อ 55 โดยอนุโลม

1.5 อายุการเก็บหนังสือราชการ

อายุการเก็บหนังสือราชการสามารถแยกพิจารณาได้ดังนี้ คือ

1.5.1 หนังสือราชการโดยทั่วไปจะเก็บไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี

1.5.2 หนังสือราชการบางเรื่องได้รับการยกเว้นซึ่งอาจจะมีอายุมากกว่า10 ปี หรืออาจจะน้อยกว่า 10 ปี โดยต้องขึ้นอยู่กับลักษณะของหนังสือ ดังนี้

1) หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับ ให้ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517

2) หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี สำนวนของศาสนาหรือของพนักงานสอบสวนหรือหนังสืออื่นใดที่ได้มีกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนกำหนดไว้เป็นพิเศษแล้ว การเก็บให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนว่าด้วยการนั้น

3) หนังสือที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียมจารีตประเพณี สถิติ หลักฐานหรือเรื่องที่ต้องใช้สำหรับศึกษาค้นคว้า หรือหนังสืออื่นในลักษณะเดียวกัน ให้เก็บไว้เป็นหลักฐานทางราชการตลอดไปหรือตามที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร กำหนด

4) หนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่นให้เก็บหรือไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี

5) หนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดาสามัญ ซึ่งไม่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 1 ปี

1.5.3 หนังสือราชการทุกประเภทที่มีอายุครบ 25 ปี ในทุกปีปฏิทินให้ส่วนราชการจัดส่งหนังสือที่มีอายุครบ 25 ปี นับจากวันที่ได้จัดทำขึ้น ที่เก็บไว้ ณ ส่วนราชการใด พร้อมทั้ง

Mahasarakham University

บัญชีส่งมอบหนังสือ 25 ปี ให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ภายในวันที่ 31 มกราคม ของปีถัดไป เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

1) หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับให้ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ

2) หนังสือที่มีกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบที่ออกใช้เป็นการทั่วไปกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

3) หนังสือที่ส่วนราชการมีความจำเป็นต้องเก็บไว้ที่ส่วนราชการนั้นให้จัดทำบัญชีหนังสือครบ 25 ปี ที่ขอเก็บเองส่งมอบให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

1.6 ขั้นตอนการเก็บหนังสือราชการ การเก็บหนังสือราชการนั้นดำเนินการจัดเก็บ 3 ประเภท คือ เก็บระหว่างปฏิบัติ การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.6.1 การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือการเก็บหนังสือราชการที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่อง โดยกำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติประการสำคัญจะต้องจัดแฟ้มสำหรับเก็บไว้ให้เพียงพอ อาจมีแฟ้ม ดังที่ สุภรณ์ ประดับแก้ว (2545 : 37) กล่าวไว้ดังนี้

1) แฟ้มกำลังจัดทำ

2) แฟ้มรอตอบ

3) แฟ้มรอเก็บ

1.6.2 การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว ให้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1) จัดทำบัญชีหนังสือส่งเก็บ

2) ส่งหนังสือไปยังหน่วยเก็บ

3) ประทับตรากำหนดเก็บหนังสือ

4) ลงทะเบียนหนังสือเก็บ

5) เก็บหนังสือ

1.6.3 การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้วแต่จำเป็นจะต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บให้เจ้าของเรื่องกระทำโดยให้เจ้าของเรื่องเก็บเป็นเอกเทศการเก็บหนังสือราชการควรดำเนินการจัดเก็บให้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เพราะจะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเองทำให้สะดวกในค้นหา รวดเร็ว ทันใจ และเป็นระบบระเบียบสวยงามพร้อมที่จะนำมาใช้ได้ทุกเมื่อ

การทำลายหนังสือราชการ

การทำลายหนังสือราชการ คือ ขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือราชการตั้งแต่การพิจารณาตรวจสอบ การคัดเลือกจำแนกหนังสือราชการที่สมควรทำลาย จัดทำบัญชีหนังสือราชการเสนอเพื่อขอทำลาย หากได้รับอนุมัติให้ทำลายหนังสือราชการได้จึงจะดำเนินการทำลายหนังสือราชการซึ่งอาจจะกระทำโดยวิธีการดังนี้

1) วิธีการเผา

2) วิธีการอื่นใด เช่น ใช้เครื่องทำลายเอกสาร

Mahasarakham University

ขั้นตอนการทำลายหนังสือราชการของทุกหน่วยงานที่มีการจัดเก็บหนังสือราชการไว้นั้น ก่อนที่จะดำเนินการทำลายหนังสือราชการจะต้องขออนุมัติทำลายหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ก่อนทุกครั้ง ยกเว้นจะมีกฎหมายหรือระเบียบกำหนดวิธีการบางอย่างสำหรับการดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือราชการนั้นๆ

1.1 ขั้นตอนการดำเนินการทำลายหนังสือราชการ สรุปได้ดังนี้

1.1.1 สำรวจหนังสือทุกๆ ปี ภายใน 60 วันหลังจากสิ้นปีปฏิทิน

1.1.2 จัดทำบัญชีขอทำลายหนังสือราชการ อย่างน้อยต้องจัดทำ 2 ฉบับ คือบัญชีต้นฉบับและบัญชีสำเนา

1.1.3 เสนอขอแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ

1.1.4 หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมหรือผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ ซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการ คือ ประธานกรรมการ 1 คนและกรรมการอย่างน้อย 2 คน รวมทั้งสิ้น 3 คน คณะกรรมการทำลายหนังสือราชการอาจมีองค์ประกอบได้มากกว่า 3 คน

1.2 หน้าที่ของคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ มีดังนี้

1.2.1 พิจารณาหนังสือที่จะขอทำลายตามบัญชีหนังสือขอทำลาย ตามประเภทของหนังสือนั้นๆ ตามกำหนดอายุของการจัดเก็บหนังสือ

1.2.2 กรณีที่หนังสือนั้นมีอายุครบเก็บแล้ว และคณะกรรมการเห็นว่าหนังสือนั้นยังไม่สมควรทำลายและควรขยายเวลาเก็บ ให้ลงความเห็นว่าจะขยายเวลาเก็บไว้ถึงเมื่อใดในช่อง “การพิจารณา” ของบัญชีหนังสือขอทำลาย แล้วให้แก้ไขอายุการเก็บในตารางกำหนดการเก็บหนังสือ โดยให้ประธานกรรมการทำลายหนังสือลงลายมือชื่อกำกับการแก้ไข

1.2.3 กรณีที่คณะกรรมการมีความเห็นว่าหนังสือเรื่องใดควรให้ทำลาย ให้กรอกเครื่องหมายกากบาทในช่อง “การพิจารณา”

1.2.4 เสนอรายงานผลการพิจารณาการทำลายหนังสือราชการพร้อมกับบันทึกความเห็นแย้งของคณะกรรมการ (ถ้ามี) ต่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมหรือผู้ว่าราชการจังหวัดแล้วแต่กรณีเพื่อพิจารณาสั่งการ

1.2.5 ควบคุมการทำลายหนังสือราชการ ซึ่งผู้มีอำนาจไม่อนุมัติให้ทำลาย

1.2.6 ทำบันทึกลงนามร่วมกันรายงานให้ผู้มีอำนาจอนุมัติทราบว่าได้ทำลายหนังสือแล้ว

1.3 วิธีการทำลายหนังสือ

1.3.1 โดยวิธีการเผาทำลาย

1.3.2 โดยวิธีการอื่นใดที่จะไม่ให้หนังสือนั้นอ่านหรือสื่อความได้ ซึ่งอาจกระทำโดยวิธีการฉีกทำลายเป็นชิ้นย่อย หั่นเป็นฝอย ตัด หรือต้ม

แนวปฏิบัติงานสารบรรณ โรงเรียนมงคลกุลวิทยา

การรับหนังสือราชการ

1. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการรับหนังสือราชการ
2. ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายธุรการด้านงานสารบรรณของโรงเรียน นำหนังสือมาดำเนินการดังนี้

2.1 จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ

2.2 ประทับตรารับหนังสือ

Mahasarakham University

2.3 ลงทะเบียนรับหนังสือราชการในทะเบียนหนังสือรับ

2.4 สรุปเรื่องสำคัญจากหนังสือเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ

2.5 ส่งให้คณะ/กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรับไปดำเนินการ

การส่งหนังสือราชการ

1. เมื่อเจ้าของเรื่องดำเนินการเสร็จเรียบร้อยส่งเรื่องให้โรงเรียน
2. ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายธุรการด้านงานสารบรรณตรวจสอบความเรียบร้อยแล้วดำเนินการดังนี้

2.1 เสนอผู้อำนวยการเพื่อลงนาม

2.2 นำไปลงทะเบียนในทะเบียนหนังสือส่ง

2.3 ตรวจสอบความเรียบร้อยก่อนบรรจุซอง

2.4 ดำเนินการจัดส่งตามความเหมาะสม เช่น ฝากส่ง ส่งทางไปรษณีย์หรือนำส่งด้วยตนเอง ฯลฯ

2.5 เก็บสำเนาหนังสือคู่ฉบับ

การโต้ตอบหนังสือราชการ

1. ศึกษาถึงความต้องการหรือวัตถุประสงค์ของหนังสือ
2. จัดทำร่างหนังสือ
3. ขัดเกลาร่างหนังสือให้มีความเหมาะสม
4. จัดพิมพ์ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 1 ฉบับ
5. จัดทำสำเนาคู่ฉบับ 2 ฉบับ เก็บที่เจ้าของเรื่องและเก็บที่ห้องธุรการโรงเรียนมงคลกุลวิทยา

การเก็บรักษาหนังสือราชการ

การเก็บหนังสือราชการ แบ่งออกเป็นการเก็บระหว่างปฏิบัติ การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว และการเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ

<u>การเก็บระหว่างปฏิบัติ</u> คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่อง โดยให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน ประการสำคัญจะต้องจัดแฟ้มสำหรับเก็บไว้ให้เพียงพอ อาจมีแฟ้มดังนี้

1. แฟ้มกำลังดำเนินการ บรรจุเรื่องที่อยู่ระหว่างปฏิบัติ หรือยังจัดทำไม่เสร็จตามภาระหน้าที่ (ใช้แฟ้มเดียวก็พอ)

2. แฟ้มรอตอบ เรื่องในแฟ้มนี้ระบายมาจากแฟ้มกำลังจัดทำเป็นเรื่องที่ปฏิบัติเสร็จในภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ขั้นตอนหนึ่งแล้ว แต่เรื่องยังปฏิบัติไม่จบต้องรอการตอบจากส่วนราชการอื่นอยู่

3. แฟ้มรอเก็บ เรื่องในแฟ้มนี้เป็นเรื่องต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติจัดทำเสร็จแล้วเพื่อรอส่งเก็บตามระเบียบต่อไป ควรจัดหาแฟ้มรอเก็บไว้ให้มากพอกับจำนวนหนังสือเรื่องต่างๆ และจัดทำสารบาญเรื่องไว้ที่หน้าปกหน้าด้านในด้วย

4. แฟ้มระเบียบปฏิบัติ เรื่องในแฟ้มนี้เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับระเบียบราชการต่าง ๆ หากจัดแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ระเบียบทั่วไปและระเบียบเกี่ยวกับการเงิน โดยแยกแฟ้มเก็บแล้วทำสารบาญเรื่องประจำแฟ้มไว้ที่ปกหน้าด้านในด้วย จะสะดวกต่อการค้นหา

Mahasarakham University

<u>การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว</u> คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติต่อไปอีก โดยนำเรื่องจากแฟ้มรอเก็บในระหว่างปฏิบัติไปดำเนินการจัดเก็บยังหน่วยเก็บของส่วนราชการตามระเบียบต่อไป ซึ่งต้องจัดทำบัญชีหนังสือส่งเก็บ ทะเบียนหนังสือเก็บ บัญชีส่งมอบหนังสือครบ 25 ปี บัญชีหนังสือครบ 25 ปี ที่ขอเก็บเอง และบัญชีฝากหนังสือกำกับด้วย

<u>การเก็บหนังสือเพื่อใช้ในการตรวจสอบ</u> คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นจะต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บ ให้เจ้าของเรื่องเก็บเป็นเอกเทศโดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ขึ้นรับผิดชอบก็ได้ เมื่อหมดความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการตรวจสอบแล้ว ให้จัดส่งหนังสือนั้นไปยังหน่วยเก็บของราชการตามระเบียบต่อไปนี้

การเก็บหนังสือราชการ เจ้าหน้าที่ต้องระมัดระวังหนังสือให้อยู่ในสภาพใช้ราชการได้ทุกโอกาส หากชำรุดเสียหายต้องรีบซ่อมให้ใช้ราชการได้เหมือนเดิม หากสูญหายต้องหาสำเนามาแทน ถ้าชำรุดเสียหายจนไม่สามารถซ่อมแซมให้คงสภาพเดิมได้ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบและให้หมายเหตุไว้ในทะเบียนเก็บด้วย ถ้าหนังสือที่สูญหายเป็นเอกสารสิทธิตามกฎหมายหรือหนังสือสำคัญที่เป็นการแสดงเอกสารสิทธิให้ดำเนินการแจ้งความต่อพนักงานสอบสวน

ข้อสังเกต ตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณฉบับใหม่ ได้กำหนดเพิ่มเติมไว้ว่าทุกปีปฏิทินให้ส่วนราชการจัดส่งหนังสือที่มีอายุครบ 25 ปี นับจากวันที่ได้จัดทำขึ้นพร้อมทั้งส่งบัญชีมอบหนังสือครบ 25 ปี ให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ภายในวันที่ 31 มกราคมของปีถัดไป เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

1. หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับ ให้ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ

2. หนังสือที่มีกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบที่ออกใช้เป็นการทั่วไป กำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

3. หนังสือราชการที่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ที่ส่วนราชการนั้น ให้จัดทำบัญชีครบ 25 ปี ที่ขอเก็บเองส่งมอบให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

(หมายเหตุ เรื่องการเก็บหนังสือ ตามระเบียบใหม่ยังไม่ได้กำหนดวิธีการเก็บไว้อย่างชัดแจ้ง เข้าใจว่าจะออกแนวปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องนี้เพิ่มเติมอีกในโอกาสต่อไป)

การทำลาย

ภายใน 60 วันหลังสิ้นปีปฏิทินให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือ สำรวจหนังสือที่ครบอายุการเก็บในปีนั้น ไม่ว่าจะเป็นหนังสือที่เก็บไว้เองหรือฝากเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แล้วจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ บัญชีหนังสือขอทำลายให้จัดทำตามแบบที่ 25 ท้ายระเบียบ อย่างน้อยให้มีต้นฉบับและสำเนาคู่ฉบับ

ให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือประกอบด้วยประธานกรรมการและกรรมการอีกอย่างน้อยสองคนโดยปกติจะแต่งตั้งจาก ข้าราชการตั้งแต่ระดับ 3 หรือเทียบเท่าขึ้นไป มติของคณะกรรมการให้ถือเสียงข้างมาก ถ้ากรรมการผู้ใดไม่เห็นด้วยให้ทำบันทึกความเห็นแย้งไว้

Mahasarakham University

การควบคุมและเร่งรัดงานสารบรรณ

การควบคุมและเร่งรัดงานสารบรรณ คือ การควบคุมให้งานสารบรรณดำเนินไปโดยเรียบร้อย ถูกต้อง ตามระเบียบ รวดเร็ว และมีหลักฐานครบถ้วน เพื่อให้การปฏิบัติงานในเรื่องนั้น ๆ ได้เสร็จสิ้นโดยเร็ว

การควบคุมและเร่งรัดงานสารบรรณจะบังเกิดผลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการเอาใจใส่ควบคุมของผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้น และเพื่อให้งานสารบรรณดำเนินไปด้วยความรวดเร็วและเรียบร้อย ผู้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติงานสารบรรณให้เป็นตัวอย่างอันดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

1. การเร่งรัดงานด้านสารบรรณทั่วไป ให้ดำเนินการดังนี้

1.1 เพื่อให้งานราชการดำเนินไปด้วยความรวดเร็ว หนังสือราชการทั้งปวงที่ไม่มีปัญหา ควรจะต้องรีบดำเนินการให้เสร็จเรียบร้อยไปโดยเร็ว และหากจะต้องตอบให้ทราบก็ให้ตอบให้ผู้ถามทราบโดยเร็วตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้ สำหรับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการนั้น ๆ

1.2 หนังสือราชการทั้งปวงที่ไม่มีปัญหา เมื่อถึงบุคคลใดบุคคลนั้นต้องพิจารณาเสนอความคิดเห็นให้ทันที ให้เสร็จในวันนั้น หรืออย่างช้าในวันรุ่งขึ้น

1.3 งานที่ประทับตราคำว่า ด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน ให้รีบดำเนินการให้เสร็จโดยทันที สำหรับงานที่มีกำหนดเวลา ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา

1.4 สำหรับงานทั้งปวง ถ้าเป็นงานที่มีปัญหาให้แจ้งให้เจ้าของเรื่องที่ถามทราบถึงปัญหาชั้นหนึ่งก่อน

2. การตรวจสอบเพื่อเร่งรัดงาน ให้มีการตรวจสอบงานสารบรรณเพื่อดำเนินการเร่งรัดเป็นงวด ๆ โดยแบ่งออกเป็น 3 งวด คือ ประจำสัปดาห์ ประจำเดือน และประจำปี

2.1 การเร่งรัดประจำสัปดาห์ จะต้องพิจารณาว่างานที่ผ่านมาในสัปดาห์หนึ่ง งานเสร็จเรียบร้อยเพียงใด จัดเก็บเข้าแฟ้มเรียบร้อยตามระเบียบหรือไม่ งานที่คั่งค้างมีมากน้อยเพียงใด ติดค้างอยู่ที่ใด แล้วเร่งรัดให้มีการปฏิบัติโดยรวดเร็วด้วยวาจาหรือหนังสือ

2.2 การเร่งรัดประจำเดือน ให้พิจารณาว่างานที่รับเข้ามาแต่ละเดือนดำเนินการเสร็จเรียบร้อยเพียงใด จัดเก็บเข้าระบบเรียบร้อยตามระเบียบหรือไม่ งานที่คั่งค้างติดอยู่ที่ใด และได้ดำเนินการไปแล้วเพียงไร แล้วเร่งรัดให้มีการปฏิบัติโดยเร็ว การเตือนเมื่อเห็นล่าช้าให้เตือนเป็นหนังสือ

2.3 การเร่งรัดประจำปี ให้ปฏิบัติเช่นเดียวกับการเร่งรัดประจำเดือน แต่ให้พิจารณาว่า หนังสือที่เก็บไว้นั้นจะต้องได้รับการทำลายตามระเบียบที่กำหนดไว้หรือไม่อีกด้วย

2.4 งานที่เป็นเรื่องเร่งด่วนเป็นกรณีพิเศษ ให้มีการเตือนเร่งรัดเป็นพิเศษ ไม่ต้องคำนึงถึงเวลาที่กำหนดไว้

การจัดเก็บเอกสาร

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเอกสาร

1. ความหมายและประเภทของเอกสาร

เอกสาร (Documents) ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน เอกสารหมายถึง “หนังสือสำคัญ” เอกสารคือข้อความที่สามารถนำมาอ่าน แปล ตีความหรือใช้เป็นสิ่งอ้างอิง เพื่อการปฏิบัติงาน ใช้เป็นหลักฐานในการติดต่อราชการหรือธุรกิจ เช่น จดหมายเข้า จดหมายออก รายงาหรือข้อมูลที่จัดทำขึ้น บันทึกใบสั่งซื้อสินค้า รูปภาพ คู่มือหรือเอกสารอื่นใด ซึ่งจัดทำขึ้นหรือใช้โดยหน่วยงาน

Mahasarakham University

เป็นต้น เป็นข้อมูลหรือข่าวสารที่จัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร มีความหมายปรากฏออกมาในลักษณะของตัวอักษร ตัวเลข ภาพ หรือเครื่องหมายอื่นใดที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ และเป็นหลักฐานอ้างอิงในอนาคตได้ การติดต่อโดยเอกสารเป็นการติดต่อที่ถือว่าเป็นทางการ เป็นที่ยอมรับและมีหลักฐานไว้ใช้อ้างอิงในภายหลังเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

เอกสารเปรียบเหมือนหน่วยความจำของหน่วยงาน ซึ่งช่วยให้การทำงานคล่องตัว และเป็นเครื่องมือในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน ปัจจุบันเราใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์มาพัฒนาให้เหมาะสมกับงานทำให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การจัดเก็บเอกสารด้วยเครื่องจัดเก็บ และค้นหาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การใช้โปรแกรมการจัดการเอกสารด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ประเภทของเอกสาร เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ

1. หนังสือเข้า หมายถึง เอกสารที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอก หรือหน่วยงานอื่นทุกประเภทที่ส่งเข้ามายังสำนักงานจากที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการส่งทางไปรษณีย์หรือโดยพนักงานเดินเอกสารก็ตาม เอกสารเหล่านี้ได้แก่ จดหมาย ข้อความโทรเลขหรือโทรสาร เป็นต้น ซึ่งหน่วยงานต้องให้ความสำคัญกับเอกสารเหล่านี้ และต้องเก็บรักษาไว้เพื่อใช้เป็นหลักฐานต่อไปในอนาคต เพราะเอกสารเหล่านี้จะมีส่วนสำคัญในการบริหารงานของหน่วยงาน

2. หนังสือออก เป็นเอกสารที่หน่วยงานจัดทำขึ้น แล้วส่งไปให้บุคคลหรือหน่วยงานภายนอก ไม่ว่าจะเป็นการส่งทางไปรษณีย์หรือโดยพนักงานเดินเอกสาร เพื่อติดต่อประสานงานเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นภายในสำนักงานเอง เช่น สำเนาจดหมายออก ใบแจ้งหนี้ รายงานต่าง ๆ งบการเงิน และสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น หนังสือเหล่านี้ทำขึ้นโดยมีสำเนาอย่างน้อยหนึ่งฉบับ ต้นฉบับเป็นฉบับที่ส่งไปให้แก่ผู้รับ ส่วนสำเนาเป็นฉบับที่ใช้เก็บและใช้เป็นหลักฐานของหน่วยงานต่อไป

3. หนังสือติดต่อภายใน หมายถึง เอกสารที่ใช้ติดต่อระหว่างแผนก หรือฝ่าย ภายในองค์กรนั่นเอง โดยทั่วไปมักจะมีแบบฟอร์มซึ่งออกไว้ใช้สำหรับกิจการหนึ่ง ๆ โดยเฉพาะ หนังสือชนิดนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้การทำงานของหน่วยงานนั้นมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น หรืออาจจะเป็นเอกสารที่หน่วยงานต้องการแจ้งพนักงานให้ทราบ เช่น คำสั่ง ประกาศ เป็นต้น เอกสารต่าง ๆ เหล่านี้ สามารถใช้เป็นหลักฐานต่อไปได้ หนังสือติดต่อภายในของราชการเป็นหนังสือที่ใช้ติดต่อกัน ภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน โดยมีลักษณะเป็นบันทึกข้อความ

นอกจากนี้ยังมีการแบ่งประเภทเอกสารตามลักษณะความสำคัญอีก 4 ประเภทดังนี้

1.1 เอกสารสำคัญมาก

1.2 เอกสารสำคัญ

1.3 เอกสารที่มีประโยชน์

1.4 เอกสารเบ็ดเตล็ด

ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสาร

ความหมายของการจัดเก็บเอกสาร

การเก็บเอกสาร (Filing) คือกระบวนการจัดและเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาได้ง่ายในทันทีที่ต้องการ สะดวก รวดเร็ว ทันเวลา กระบวนการจัดเก็บประกอบด้วยการจำแนก จัดเรียง รักษา ค้นหาและนำมาใช้ประโยชน์ มีระเบียบแบบแผน เป็นระบบ (System) มีแหล่งเก็บที่ง่าย และปลอดภัย ช่วยให้การปฏิบัติงานประจำวันของแต่ละหน่วยงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย การเก็บเอกสารเป็นวิธีการแบ่งประเภท (Classifying) การจัด

Mahasarakham University

(Arranging) และการเก็บ (Keeping) เพื่อรวบรวมให้เอกสารอยู่ในแหล่งเดียวกัน อยู่ในแหล่งที่ปลอดภัย และสามารถค้นหาเอกสารได้ทันทีที่ต้องการ

วัตถุประสงค์ของการจัดเก็บเอกสาร

ปัจจุบันมีการจัดทำระบบการจัดเก็บเอกสารให้เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรไม่ว่าจะเป็นการเก็บเอกสารที่มาจากภายนอก สำเนาเอกสารที่ผลิตขึ้นมาเอง หรือเอกสารอื่น ๆ ซึ่งแต่ละอย่างมีวิธีการเก็บที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นเอกสารทั้งหมดที่จะเก็บไว้จะต้องได้รับการปฏิบัติให้ถูกต้องในเรื่องการจัดการ การค้นหา การยืมเอกสารรวมทั้งการส่งคืนให้ถูกต้อง ทำให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ขจัดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน ฉะนั้นไม่ว่าจะเก็บเอกสารด้วยระบบใดก็ตามจะต้องมีวัตถุประสงค์ของการเก็บ ดังนี้

1. เพื่อความสะดวกในการค้นหา เอกสารเปรียบเสมือนหน่วยบันทึกความจำของหน่วยงานเอกสารใช้เป็นสิ่งอ้างอิงเป็นหลักฐานในการต่อสู้คดีความ การฟ้องร้องในศาล ซึ่งถ้าผู้ใดมีพยานหลักฐานที่ดีก็อาจจะชนะคดีความนั้นได้ดังนั้นจึงต้องเก็บเอกสารให้มีสภาพดีใช้ได้ตลอดเวลา สามารถค้นหาได้ในทันทีที่ต้องการเพราะการเก็บเอกสารต้องการความรวดเร็ว ต่อเนื่องทันต่อเหตุการณ์ สำนักงานจึงจำเป็นต้องมีระบบการเก็บเอกสารที่สามารถค้นหาได้ทันทีเมื่อต้องการใช้งาน

2. เป็นแหล่งรวมความจำต่าง ๆ สำนักงานจำเป็นต้องแยกการจัดเก็บเอกสารออกเป็นหน่วยหนึ่งเพื่อทำหน้าที่เป็นสมองของหน่วยงานนั้นๆ ใช้ทบทวนความจำ ใช้วางแผนแก้ปัญหา หรือตัดสินใจ ใช้พิจารณาความดีความชอบของบุคลากร ใช้ปรับปรุงงานเอกสาร จึงเป็นบันทึกความจำของหน่วยงาน สิ่งที่ต้องปฏิบัติหรือเคยดำเนินการเรื่องใดเรื่องหนึ่งในอดีตอาจใช้เป็นบรรทัดฐานการปฏิบัติงานในปัจจุบันได้ ฉะนั้นงานการจัดเก็บเอกสารจะต้องปฏิบัติต่อเนื่องสม่ำเสมอประจำทุกวัน

3. เพื่อให้มีแหล่งเก็บเอกสารที่ปลอดภัยและถาวร ไม่เกิดการชำรุดเสียหาย สำหรับเอกสารที่เกี่ยวกับข้อเท็จจริง รายการดำเนินงานที่อยู่ในระยะที่ยังมีความต้องการเอกสารนั้นอยู่ ควรมีการจัดเก็บเอกสารให้ครบถ้วน ไม่ชำรุดและสูญหาย หากเอกสารที่ต้องการจะใช้ในภายหลังได้จัดเก็บไว้ไม่ครบถ้วนหรือสูญหายย่อมส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานอย่างแน่นอน เพราะเอกสารต่าง ๆ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานเป็นอย่างมาก หากไม่มีระบบจัดเก็บเอกสารที่ดีจะกระจัดกระจายและสูญหายได้ ทำให้เกิดอุปสรรคในการดำเนินงาน

4. เพื่อรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันไว้ในแหล่งเดียวกัน การจัดเก็บเอกสารนอกจากจะต้องมีระบบการจัดเก็บและค้นหาที่เป็นมาตรฐาน เพื่อให้ถูกต้องเป็นระเบียบแล้ว การเก็บเอกสารจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรวบรวมเก็บไว้เป็นแหล่งเดียวกัน เพราะถ้าแต่ละหน่วยงาน เป็นผู้เก็บเอกสารของตนเอง หากหน่วยงานอื่นต้องการเอกสารเพื่อนำไปใช้ก็จะไม่สะดวกเท่าที่ควร ฉะนั้นจึงควรรวบรวมเอกสารไว้เป็นหมวดหมู่ และจัดเก็บรวบรวมไว้ในแหล่งเดียวกัน

5. ทำให้มีมาตรฐานเดียวกันในการจัดเก็บเอกสาร การจัดเก็บเอกสารแทบทุกหน่วยงานมักจะเป็นระบบเฉพาะตัว เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่หรือไม่มาปฏิบัติงานก็จะไม่สามารถค้นหาเอกสารที่ต้องการได้ หรืออาจต้องใช้เวลานาน ขาดประสิทธิภาพ ระบบจัดเก็บเอกสารที่ดีต้องมีการกำหนดหลักในการปฏิบัติไว้อย่างแน่นอนตายตัว เพื่อให้พนักงานทุกคนมีความเข้าใจในเรื่องการจัดเก็บ การค้นหา และการยืมเอกสาร รวมทั้งการส่งคืนได้ถูกต้อง ตามขั้นตอนที่วางไว้ และนอกจากมาตรฐานในการปฏิบัติงานแล้ว ควรกำหนดมาตรฐานของเครื่องมือเครื่องใช้ วิธีการทำงาน และมีคู่มือที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้วย

Mahasarakham University

6. เพื่อความเรียบร้อยและสะอาดตา การจัดเก็บเอกสารจะมีความครบถ้วนสมบูรณ์ได้จะต้องมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสวยงาม มีระบบที่ไม่ซับซ้อน ค้นหาได้ง่าย รวดเร็ว มีลักษณะยืดหยุ่นได้ เพื่อขยายงานเอกสารในอนาคตและสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ

ปัญหาต่าง ๆ ในการจัดเก็บเอกสาร

1. ใช้ระบบการจัดเก็บที่ไม่มีมาตรฐาน หรือไม่เหมาะสมกับงาน
2. ขาดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บ ค้นหาหรือเจ้าหน้าที่ขาดความรู้
3. ไม่มีระบบการยืมเอกสารไปใช้และระบบติดตามทวงถามที่เหมาะสม
4. ขาดเครื่องมือเครื่องใช้ เนื้อที่เก็บเอกสารไม่เพียงพอหรือไม่เหมาะสมกับงาน
5. ไม่มีการวางแผนและกำหนดระยะเวลาในการเก็บและทำลาย
6. ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานต่างๆ ให้ความสนใจต่อหรือเห็นความสำคัญของการจัดเก็บและการดำเนินการด้านเอกสารน้อยไป หรือมองข้ามความจำเป็น
7. การมีเอกสาร “ส่วนตัว” เก็บเอาไว้มากเกินความจำเป็น
8. ขาดเกณฑ์ที่แน่นอนในการควบคุมเอกสารในด้านการทำให้บังเกิดขึ้น
9. กฎหมายเปิดช่องโหว่ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานในราชการไทย เก็บเอกสารทุกชนิดเป็นระยะเวลายาวนานเกินความจำเป็น หรือเก็บมากกันอย่างไม่มีมาตรฐานที่จะจำกัดเอกสารเมื่อถึงเวลาอันสมควร
10. ลักษณะนิสัยประจำชาติของคนไทยซึ่งไม่ชอบจำกัด หรือทำลายสิ่งใด และเพราะ “เสียดาย” วัตถุที่ใช้ทำเอกสารขึ้นมาหรือรูปเล่มอันสวยงาม
11. เกิดจากทัศนคติหรือความเชื่อที่ว่า “การที่มีกองเอกสารวางอยู่เต็มโต๊ะเป็นลักษณะของผู้ที่มีความสามารถสูง และมีงานอยู่ในความรับผิดชอบมากมายเป็นลักษณะซึ่งแสดงออกถึงความเป็นบุคคลสำคัญ น่าเลื่อมใสแก่ผู้พบเห็นโดยทั่วไป”
12. มีสาเหตุมาจากการทำงานประจำวันอยู่มาก จนกระทั่งไม่มีเวลาที่จะปรับปรุงการจัดเก็บเอกสารซึ่งหมดความสำคัญในการใช้งานอีกต่อไป

การควบคุมเอกสาร

การควบคุมเอกสารนั้น หมายถึง การควบคุมในการผลิต การจัดเก็บ และการกำจัดหรือทำลายเอกสารเมื่อหมดความจำเป็นที่จะต้องใช้อีกต่อไป ดังนั้นจึงอาจแบ่งการควบคุมเอกสารออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. <u>การควบคุมหรือการทำลายเอกสารบังเกิดขึ้น</u> คือ การควบคุมปริมาณการพิมพ์สำเนา การโรเนียวหนังสือ หรือเอกสาร การถ่ายสำเนา การออกแบบฟอร์ม
2. <u>การควบคุมในการจัดเก็บ</u> ควรจำแนกเอกสารออกเป็น 4 ประเภทใหญ่ๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น คือเอกสารที่ยังอยู่ในระหว่างปฏิบัติงานเอกสารที่โต้ตอบเสร็จแล้ว เอกสารซึ่งมีความสำคัญ และเอกสารซึ่งสมควรทำลาย เอกสารประเภทที่ 1 และ 2 ควรเก็บไว้ในบริเวณที่ทำงานประจำวัน เอกสารที่ไม่ใช้บ่อยๆ เช่น เอกสารที่สำคัญควรส่งไปเก็บไว้ ณ ห้องหรือศูนย์เก็บเอกสารกลาง เมื่อครบระยะเวลาที่ใช้อ้างอิงแล้วควรเสนอขออนุมัติทำลายโดนด่วนเพื่อเป็นการประหยัดเนื้อที่เก็บเอกสาร และไม่ทำให้สำนักงานรุงรังไม่เป็นระเบียบ

Mahasarakham University

การดำเนินการควบคุมการจัดเก็บเอกสาร มีขั้นตอนต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ

(1) เอาเอกสารแต่ละแฟ้มหรือแต่ละกองออกมาสำรวจ

(2) แยกประเภทเอกสารที่ไม่ได้ใช้งานบ่อย หรือ หมดค่าในการใช้ออกจากเอกสารที่ยังต้องการใช้เป็นประจำวัน

(3) จัดกลุ่มประเภทของหัวเรื่องการจำแนกแฟ้มในตู้เอกสารหรือชั้นเสียใหม่เพื่อให้การค้นหาง่ายเมื่อต้องการใช้ภายหลัง

(4) วางมาตรฐานการดำเนินการจัดเก็บเอกสารเสียใหม่ ดังนี้

ก. ถ้าเป็นเอกสารซึ่งยังดำเนินการไม่เสร็จ คอยตอบรับหรือสอบหลักฐานต้องรอไปอีกนาน ควรเก็บเข้าตู้เอกสารในลิ้นชักที่ 1 หรือ 2 แต่ถ้าเป็นเรื่องที่ต้องทำให้เสร็จในวันนั้นหรือวันรุ่งขึ้นไม่จำเป็นต้องเก็บ อาจทิ้งค้างอยู่ในแฟ้มหรือในกระบะเก็บเอกสารบนโต๊ะก็ได้

ข. สำหรับเอกสารที่ได้มีการตอบโต้เสร็จแล้ว แต่ยังมีความจำเป็นที่จะต้องใช้อ้างอิงในการตอบโต้เอกสารอยู่บางครั้ง แม้จะไม่บ่อยครั้งนัก เราอาจจะเก็บไว้ในลิ้นชักที่ 3 หรือ 4 ก็ได้

ค. เอกสารที่มีความสำคัญทางกฎหมาย ประวัติศาสตร์ หรือเกี่ยวกับหลักฐานทางการเงิน หรือเอกสารซึ่งปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่อาจจำเป็นต้องเก็บไว้ระยะหนึ่ง แต่ไม่ควรเก็บไว้ ณ สถานที่ทำงาน ให้ส่งไปเก็บไว้ตามศูนย์เก็บเอกสารของกรมหรือหน่วยงานนั้น

ง. ควรจะมีคณะกรรมการกำหนดการจัดเก็บเอกสารของกรมหรือกอง หรือมีหน่วยงานซึ่งจะรับผิดชอบในการกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บเอกสารต่างๆ ของกรมหรือหน่วยงานนั้นๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ยึดถือเป็นหลักในการจัดเก็บต่อไป

3. <u>การควบคุมในการกำจัดเอกสารซึ่งไม่มีค่า</u>

การที่ไม่มีกฎเกณฑ์กำหนดให้มีการสำรวจเอกสารเพื่อหาทางกำจัดเอกสารซึ่งไม่มีค่าในการใช้อ้างอิงอีกต่อไป ทำให้ปริมาณเอกสารเพิ่มมากขึ้นทุกที จนเกิดการกองเอกสาร(Piling) อยู่ทั่วไปตามหน่วยงานราชการ ซึ่งขัดต่อหลักการจัดเก็บเอกสาร (Filing) ที่ดีเพื่อที่จะหาทางทำลายเอกสารที่ไม่มีคุณค่าในการอ้างอิงต่อไป จึงสมควรที่จะได้มีการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำรวจเอกสารเพื่อจำกัดอย่างน้อยปีละครั้ง โดยทำเป็นรายการเสนอขออนุมัติทำลายต่อผู้บังคับบัญชาระดับกองการทำลายเอกสารจะทำได้โดย การเผา ขาย ใช้เครื่องทำลายเอกสารไฟฟ้า (ในกรณีที่เป็นเอกสารลับ) การจะทำลายโดยวิธีใดก็แล้วแต่ค่าของเอกสารแต่ละชนิดเป็นสำคัญ

<u>การทำลายเอกสาร</u>

ในการทำลายเอกสารนั้น หลักสำคัญคือจะต้องมีการกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บเอกสารต่างๆ ทั้งนี้ เพื่อจะได้มีการสำรวจเพื่อเป็นการคัดเลือกและเสนอขออนุมัติทำลายต่อไปตามรายละเอียดข้างต้น

- เก็บไว้ 1 ปี ได้แก่ หนังสือเข้า-ออก ติดต่อระหว่างหน่วยงาน ซึ่งได้มีการดำเนินการตามนั้นเรียบร้อยแล้ว

- เก็บไว้ 2 ปี ได้แก่แบบฟอร์มเกี่ยวกับการเงินด้านต่างๆ รายงานและสรุปผลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นการภายใน

- เก็บไว้ 7 ปี ได้แก่สัญญารับจ้างต่างๆ ข้อตกลงต่างๆ ซึ่งเป็นลายลักษณ์อักษร (ให้เก็บต่อไปอีก 7 ปี หลังจากเสร็จสิ้นลงตามสัญญานั้นๆ แล้ว) บัญชีพัสดุต่างๆ รวมทั้งบันทึกเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพัสดุนั้นๆ

Mahasarakham University

- เก็บเท่าที่กฎหมายหรือกฎข้อบังคับเฉพาะอย่างได้ระบุเอาไว้หรือเก็บเอาไว้ในระยะเวลาอันสมควร

- เก็บตลอดไป ได้แก่ โฉนด พันธบัตร ทะเบียนยานพาหนะ ระเบียบของกรม ฯลฯ

ประเภทของเอกสาร

เอกสารประเภทต่างๆ โดยทั่วไปอาจจะจำแนกได้เป็น 4 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1) เอกสารที่ยังอยู่ในระหว่างปฏิบัติงาน หมายถึง เอกสารโต้ตอบที่ยังปฏิบัติไม่เสร็จรวมทั้งเอกสารที่โต้ตอบเสร็จแล้ว แต่ยังมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการอ้างอิงอยู่บ่อยๆ

2) เอกสารที่ได้มีการโต้ตอบเสร็จแล้ว แต่ยังมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการอ้างอิงโต้ตอบเอกสารอยู่ในบางครั้ง

3) เอกสารซึ่งมีความสำคัญ หมายถึง เอกสารบางอย่างที่มีทางประวัติศาสตร์ ทางกฎหมาย วรรณคดี หรือเกี่ยวกับหลักฐานการเงิน

4) เอกสารซึ่งสมควรทำลาย หมายถึง เอกสารซึ่งไม่มีค่าในการใช้อ้างอิงอีกต่อไป หรือเอกสารซึ่งพ้นระยะเวลาที่ควรเก็บอีกต่อไป

นอกเหนือไปจากนี้เราอาจจำแนกเอกสารออกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้อีกอย่าง คือ เอกสารทั่วไปและเอกสารลับ การจำแนกเอกสารออกเป็นประเภทต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นจะมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการควบคุมในการจัดเก็บเอกสาร

องค์ประกอบในการจัดเก็บเอกสารที่ดี

1. เป็นระบบที่สามารถรับการขยายตัวของหน่วยงานในอนาคตได้
2. ผู้เชี่ยวชาญด้านเก็บเอกสารจะเป็นผู้กำหนดระบบการเก็บเอกสารที่ดี
3. เป็นระบบที่ถูกกำหนดขึ้นโดยคำนึงถึงการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายด้วย
4. เป็นระบบซึ่งทำให้การค้นหาเอกสารเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว
5. เป็นระบบซึ่งทำให้การจัดเก็บเอกสารเรียงลำดับตามความสำคัญและลำดับก่อนหลังของเอกสารในกลุ่มแฟ้มกลุ่มหนึ่ง หรือเอกสารพวกหนึ่ง
6. เป็นระบบที่ง่ายต่อการเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน
7. เป็นระบบที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น

วิธีการจัดเก็บเอกสารที่ดี

1. จำแนกประเภทเอกสารตามลักษณะที่จะอำนวยประโยชน์ให้แก่การปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้น
2. กำหนดประเภทเอกสารที่จะจัดเก็บในตู้เอกสารต่างๆโดย
   - เก็บเอกสารที่ใช้เสมอในตู้ลิ้นชักหรือลิ้นชักในระดับสายตา (โดยเฉพาะตู้เหล็กสี่ลิ้นชัก)
   - เก็บเอกสารที่จะใช้อ้างอิงนานๆครั้ง ไว้ในตู้ทึบหรือตู้ไม้ครึ่งกระจก
3. การจำแนกแฟ้มเอกสารที่เก็บไว้ในลิ้นชักควรใช้ระบบการอ่านหนังสือ คือ เรียงจากซ้ายไปขวา
4. ไม่ควรเก็บเอกสารมากกว่า 1 เรื่องในแฟ้มเดียวกัน
5. ไม่ควรเก็บเอกสารมากกว่าเกินไปในแฟ้มหนึ่ง (ไม่ควรเกิน 50-60 แผ่น)

Mahasarakham University

6. ไม่ควรเก็บหนังสือปนกับแฟ้มเอกสาร

7. ควรมีการควบคุมการจัดเก็บและค้นหาเอกสารโดยเคร่งครัด

8. เมื่อค้นเอกสารและนำออกมาใช้เสร็จแล้ว ควรรีบนำไปเก็บที่เดิม

9. ถ้ายืมเอกสารหรือแฟ้มไปใช้งาน จะต้องใส่ “บัตรยืม”หรือ “แฟ้มยืม” ไว้แทน จนกว่าจะนำเอาเอกสารหรือแฟ้มที่ยืมไปมาคืน

10. เอกสารที่ใช้แล้ว แต่ต้องเก็บไว้ระยะหนึ่งและไม่ได้ใช้อ้างอิงบ่อยควรเก็บไว้ ณ ชั้นล่างสุดของตู้หรือชั้นเก็บเอกสาร

11. ควรย้าย/แยกเอกสารไปเก็บไว้ทุกปี และอย่าเคลื่อนย้ายเอกสารที่ยังไม่ได้แยกใส่แฟ้มไปเก็บ

12. ไม่ควรซื้อตู้เอกสารเพิ่มโดยไม่จำเป็น เพราะจะทำให้เกิดปัญหาความไม่พอเพียงของพื้นที่ปฏิบัติงาน ควรพยายามใช้ตู้ ชั้น และเครื่องเก็บเอกสารที่มีอยู่เดิมโดยปรับให้ได้มาตรฐาน

Mahasarakham University

ประวัติย่อของผู้ศึกษาค้นคว้า

Mahasarakham University

ประวัติย่อของผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นายสุทธิวุฒิ สิมะไพศาล
วันเกิด วันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2515
สถานที่เกิด อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 227 ถนนมิตรภาพ ตำบลสีคิ้ว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา 30140
ตำแหน่งหน้าที่การงาน ครูธุรการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน โรงเรียนมงคลกุลวิทยา เลขที่ 126 หมู่ 15 ตำบลสีคิ้ว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา 30140

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2533 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนชัยภูมิภักดีชุมพล อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

พ.ศ. 2545 ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (วท.บ.) สาขาวิทยาการจัดการคอมพิวเตอร์ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพมหานคร

พ.ศ. 2556 ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Mahasarakham University