



การวิจัยเชิงปฏิบัติการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครูโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ
สุราษฎร์ธานีสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร
Action Research the Development for Teacher's Performance of Correspondence
Triamudomsuksapattanakarn Suratthani School Under the Secondary Educational
Service Area Office Suratthani Chumphon

สุภาวรรณ หวานแก้ว^{1*} ญาณิศา บุญจิตร² และจรัสศักดิ์ แซ่ไคว³
Supawan Wankeaw^{1*}, Yanisa Boonchit² and Jirasak Saekhow³

ครุศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี¹
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี^{2,3}

Master of Education (Educational Administration), Suratthani Rajabhat University ¹
Faculty of Education, Suratthani Rajabhat University^{2,3}

*Corresponding author, e-mail: supawanwankeaw@gmail.com เบอร์โทรศัพท์ 095-2819-168

(Received: December 13, 2023; Revised: October 28 2024; Accepted: December 9, 2024)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู 2) เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู และ 3) เพื่อประเมินผลการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี ใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการตามแนวคิดของเคมมิสและแม็คแทกการ์ท แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การปฏิบัติการ การสังเกต และการสะท้อนผล ดำเนินการ 2 วงรอบ กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูผู้ปฏิบัติหน้าที่งานสารบรรณ จำนวน 24 คน มีผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือจำนวน 5 คน เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบสอบถามสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู 2) แบบนิเทศติดตามผลการปฏิบัติงานสารบรรณ 3) แบบสังเกตพฤติกรรมกรรมการเข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการ 4) แบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานสารบรรณ 5) แบบประเมินความพึงพอใจการประชุมเชิงปฏิบัติการ และ 6) แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณของครู ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ เท่ากับ 1.0 ทุกแบบสอบถาม และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของครูและแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานสารบรรณได้เท่ากับ 0.94 และ 0.99 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า 1) สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู มีปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยมีปัญหา มากที่สุดในเรื่อง การรับหนังสือราชการ รองลงมาคือ การจัดทำหนังสือราชการ การทำลายหนังสือราชการ การยืมหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการ และการเก็บรักษาหนังสือราชการ 2) การพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู ใช้วิธีการประชุมเชิงปฏิบัติการและการนิเทศติดตาม 3) ผลการประเมินการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู พบว่า ผลการทดสอบความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณหลังการประชุมเชิงปฏิบัติการสูงกว่าก่อนการประชุม ผลการประเมินทักษะการปฏิบัติงานสารบรรณของครู โดยภาพรวม อยู่ในระดับ มีทักษะมาก และผลการประเมินความพึงพอใจของครูผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณภาพรวม อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : งานสารบรรณ; การพัฒนาครู; การวิจัยเชิงปฏิบัติการ

Abstract

The purposes of this research are to 1) study the problems of teachers' correspondence operations, 2) development of teachers' correspondence operations, and 3) evaluate the development of teachers' correspondence operations of Triamudom Suksapattanakarn Surattthani School. This method was used action research based on the concept of Kermis and MacTaggart consist of four steps: planning, action, observation, and reflection by conducted of 2 rounds. The sample group for this research is 24 teachers who perform clerical duties. There are 5 experts in inspecting tools. The research tools include a questionnaire with a consistency index of 0.94 and a follow-up supervision form. The consistency index was 1.0. of behavior, observation consistency index was 1.0., skill assessment consistency index of 1.0., and satisfaction assessment consistency index was 1.0 and reliability of the test established of 0.99. The data was analyzed using basic statistics, including percentages, means, and standard deviations.

The results of the study found that 1) problems of teachers' correspondence operations were over all at a high level, the most problems was receiving official documents, followed by preparing official documents. destroy official documents, borrowing official documents, sending official documents and keeping official documents. 2) Development of teachers' correspondence operations by workshop and monitoring methods. 3) The results of the evaluation of the development of teachers' correspondence practices found that the knowledge test results after the workshop were higher than before the meeting. The results of the skill assessment of the workers' skills in performing correspondence work were overall at a very skilled level and the results of the evaluation of the satisfaction of the teachers who operate the archives are satisfied with the overall development of the archives operations at a high level.

Keywords : Correspondence; Development for Teacher; Action research

บทนำ

ปัจจุบันเป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร ที่มีการติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างต่อเนื่อง งานเอกสาร จึงเป็นหัวใจหลักสำคัญในการดำเนินงานของทุกองค์กร ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบเอกสารทั่วไป หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โรงเรียนเป็นองค์กรหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญแก่งานเอกสาร ด้วยการปฏิบัติจัดทำที่ถูกต้องและทันสมัย อยู่ตลอดเวลา งานสารบรรณจึงเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการปฏิบัติงานต่างๆ ภายในโรงเรียน ในการบริหารงาน ของสถานศึกษา มีความยุ่งยากกว่าในอดีต มีความซับซ้อนมากขึ้น กว้างขวางและมีการทำงานอย่างเป็นระบบมากขึ้น ระบบจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น งานสารบรรณ จึงมีความสำคัญต่อการบริหารราชการอย่างยิ่ง เป็นภารกิจที่จำเป็นและควรได้รับการพัฒนาต่อไป (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2556) การดำเนินงานสารบรรณเป็นหัวใจของการบริหารงาน ถือได้ว่ามีความสำคัญต่อการดำเนินงานทุกด้านให้บรรลุ วัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งมีแนวทางการปฏิบัติ คือ ศึกษาสภาพงานสารบรรณของสถานศึกษาและระเบียบกฎหมาย แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง วางแผนออกแบบ ลดขั้นตอนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ นำระบบเทคโนโลยีมาใช้ ดำเนินงานให้เหมาะสม จัดบุคลากรรับผิดชอบและพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานสารบรรณตาม ระบบที่กำหนดไว้ จัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้สามารถรองรับการปฏิบัติงาน ดำเนินการโดยยึดหลัก ความถูกต้อง รวดเร็วเป็นปัจจุบัน ประหยัดและคุ้มค่า การติดตาม ประเมินผล พัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ และความเหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษา (อมรรัตน์ เกษตรธรรณกุล, 2558)

ขณะที่ปัจจุบันเป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร มีการติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกอยู่อย่างต่อเนื่อง จากการปฏิรูปการศึกษาส่งผลให้มีการแบ่งเขตพื้นที่การศึกษา ทำให้โรงเรียนของทั้งภาครัฐและเอกชนมีโอกาสได้รวมกลุ่มตามเขตพื้นที่การศึกษา มีการจัดการประชุมหน่วยงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการประชุมในแต่ละครั้ง โรงเรียนจะได้รับหนังสือ เอกสาร เรื่องราวใหม่ ๆ ที่ต้องนำมาดำเนินการอย่างเร่งด่วนเสมอ การโต้ตอบหรือดำเนินการตามคำสั่งหรือนโยบายต่าง ๆ ได้ทันการณ์นั้นต้องอาศัยข้อมูลอ้างอิงที่เป็นปัจจุบันและค้นหาข้อมูลได้รวดเร็ว การดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงได้ตามที่กล่าวไว้ข้างต้นนั้น โรงเรียนต้องมีระบบการบริหารเอกสารที่ดีมีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียกใช้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลในการตัดสินใจประเด็นต่างๆ ได้อย่างถูกต้องทันเวลา ดังงานวิจัยในอดีตที่ได้ศึกษาไว้ ซึ่งนิภาพร ทัดเทียม และกชกร เจตินัย (2559) สุจิตร์รัตน์ ภูศรีฤทธิ์ (2561) สุธาสินี คำสนอง และคณะ (2563) ศักดิ์นรินทร์ เพ็ญจำรัส และอมลวรรณ วีระธรรมโม (2563) ศิริลักษณ์ หวังชอบ และคณะ (2563) และวริยา เย็นเป้ง และศิริพร เพ็ชรน้อย (2563) โดยผลการวิจัยจากงานวิจัยเหล่านี้กล่าวถึงการทำงานเกี่ยวกับสารบรรณของครู

โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี ได้แบ่งการบริหารงานโรงเรียนออกเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มบริหารงานวิชาการ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มบริหารงานงบประมาณ และกลุ่มบริหารงานทั่วไป โดยกลุ่มบริหารงานวิชาการจะเป็นหลักในการดำเนินงาน ส่วนกลุ่มบริหารงานด้านอื่นๆ จะเป็นกลุ่มงานสนับสนุน เพื่อให้กลุ่มบริหารงานวิชาการสามารถดำเนินงานไปด้วยความเรียบร้อยโดยเฉพาะงานธุรการและงานสารบรรณ โดยโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานีกำลังประสบปัญหาการดำเนินการด้านต่างๆ เนื่องจากเป็นโรงเรียนขนาดใหญ่ มีเจ้าหน้าที่ธุรการเพียงคนเดียว แต่ต้องบริการครูทั้งโรงเรียนถึง 70 คน และเอกสารมีเป็นจำนวนมาก การบริหารงานสารบรรณโรงเรียนจึงต้องอาศัยความร่วมมือของครูทุกคนในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณซึ่งเป็นงานสนับสนุนงานสอน โดยจัดให้ครูทุกคนมีหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณตามคำสั่งและในวันที่มีเวรประจำวันหยุดราชการหรือหยุดพิเศษอื่นๆ เพื่อให้งานสารบรรณได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ไม่เกิดข้อบกพร่อง ผิดพลาด ล่าช้า ซึ่งปัจจุบันครูที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณยังขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะในการปฏิบัติงานสารบรรณ ทำให้การลงรับหนังสือราชการและการส่งหนังสือราชการเกิดความล่าช้า ช้าซ้อนในบางครั้ง มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบงานสารบรรณบ่อยงานจึงขาดความต่อเนื่อง การเก็บรักษาหนังสือราชการยังไม่เป็นระบบ ยากต่อการสืบค้นเอกสารราชการสูญหาย ไม่ทันกับความต้องการในการใช้งาน ผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานทำหนังสือราชการสูญหายหรือไม่ส่งคืนเมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้น ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเสียเวลาในการติดตามหนังสือราชการ การขอทำลายหนังสือราชการที่หมดอายุยังขาดความชัดเจนในการดำเนินการตามระเบียบที่ถูกต้อง จากปัญหาดังกล่าว อาจส่งผลเสียต่อการบริหารจัดการโรงเรียนในด้านอื่นๆ (โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี, 2564)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี โดยเน้น เรื่องการปฏิบัติงานสารบรรณทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) การจัดทำหนังสือราชการ 2) การรับหนังสือราชการ 3) การส่งหนังสือราชการ 4) การเก็บรักษาหนังสือราชการ 5) การยืมหนังสือราชการ 6) การทำลายหนังสือราชการ เพื่อให้ครูผู้ปฏิบัติหน้าที่งานสารบรรณของโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี มีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานสารบรรณ เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานสารบรรณให้เกิดความรวดเร็วเป็นระบบ ประหยัดและเกิดประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของครูโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี
2. เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี
3. เพื่อประเมินผลการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research : AR) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือขั้นการวางแผน (Planning) ขั้นการปฏิบัติการ (Action) ขั้นการสังเกต (Observation) ขั้นการสะท้อนผล (Reflection) โดยใช้รูปแบบ PAOR ตามแนวคิดของ Kemmis and Mc Taggart 2 วงรอบ

ผู้มีส่วนร่วมในงานวิจัย ประกอบด้วย

1. กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 24 คน ได้แก่ ครูผู้ปฏิบัติหน้าที่งานสารบรรณของโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี
2. ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 70 คน ได้แก่ ผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ของครู
2. แบบนิเทศติดตามผลการปฏิบัติงานสารบรรณ
3. แบบสังเกตพฤติกรรม
4. แบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานสารบรรณ
5. แบบประเมินความพึงพอใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู
6. แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณของครู

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ได้แก่ 1) แบบสอบถามสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู 2) แบบนิเทศติดตามผลการปฏิบัติงานสารบรรณ 3) แบบสังเกตพฤติกรรม การเข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการ 4) แบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานสารบรรณ 5) แบบประเมินความพึงพอใจการประชุมเชิงปฏิบัติการ และ 6) แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณของครู ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ เท่ากับ 1.0 ทุกแบบสอบถาม และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของครูและแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานสารบรรณได้เท่ากับ 0.94 และ 0.99

จริยธรรมการวิจัย

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยมีการพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่างชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย ขั้นตอนการเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูลการนำเสนอข้อมูลในภาพรวม และสิทธิในการถอนตัวจากงานวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แบบสอบถาม สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการบันทึกประเด็นต่าง ๆ ลงในแบบบันทึกในวงรอบการศึกษาที่ 1
2. แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณ โดยผู้วิจัยนำแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณ ไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ก่อนและหลังการประชุมเชิงปฏิบัติการ
3. แบบสังเกตพฤติกรรม การเข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี
4. แบบนิเทศติดตาม ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมแบบนิเทศติดตามการปฏิบัติงานสารบรรณของครูโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี ด้วยตนเอง

5. แบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานสารบรรณ ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมแบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานสารบรรณของครู โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี ด้วยตนเอง

6. แบบประเมินความพึงพอใจ ของผู้เข้าร่วมการอบรมเชิงปฏิบัติการในการปฏิบัติงานสารบรรณ โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของครูโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ได้แก่ 1) ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ 3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู

2. พัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี โดยการใช้แบบทดสอบความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณก่อนและหลังการประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยใช้สถิติ ได้แก่ 1) ค่าเฉลี่ย 2) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (t-test) เพื่อวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานสารบรรณของครู และใช้แบบสังเกตพฤติกรรมในการเข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู โดยใช้สถิติ ได้แก่ 1) ค่าร้อยละ 2) ค่าเฉลี่ย และ 3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ประเมินผลการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี ด้วยแบบนิเทศติดตาม แบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานสารบรรณของครู โดยใช้สถิติ ได้แก่ 1) ค่าเฉลี่ย 2) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และมีแบบประเมินความพึงพอใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ได้แก่ 1) ค่าร้อยละ สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ค่าเฉลี่ย และ 3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณ

ผลการวิจัย

ผลการดำเนินการวิจัยตามวงจรรอบที่ 1

ผู้วิจัยศึกษา เรื่อง การพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี เป็นการศึกษาวิจัยโดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ตามแนวคิดของ Kemmis และ McTaggart (1988) มี 4 ขั้นตอน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน และนำเสนอตามลำดับดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 ส่วนใหญ่มีอายุราชการ ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง ครู จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 95.7

ตอนที่ 2 สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของครูโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร โดยผลการวิเคราะห์ภาพรวม

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณ ภาพรวม

ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ	N = 70		
	μ	σ	แปลผล
1. การจัดทำหนังสือราชการ	3.75	0.475	มาก
2. การรับหนังสือราชการ	3.77	0.481	มาก
3. การส่งหนังสือราชการ	3.71	0.581	มาก
4. การเก็บรักษาหนังสือราชการ	3.69	0.525	มาก

ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ	N = 70		
	μ	σ	แปลผล
5. การยืมหนังสือราชการ	3.72	0.493	มาก
6. การทำลายหนังสือราชการ	3.73	0.517	มาก
ภาพรวม	3.72	0.512	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่าระดับปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมีปัญหามาก ($\mu = 3.72$, $\sigma = 0.512$) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การรับหนังสือราชการ ($\mu = 3.72$, $\sigma = 0.512$) รองลงมาคือ การจัดทำหนังสือราชการ ($\mu = 3.75$, $\sigma = 0.475$) การทำลายหนังสือราชการ ($\mu = 3.73$, $\sigma = 0.517$) การยืมหนังสือราชการ ($\mu = 2.24$, $\sigma = 0.446$) การส่งหนังสือราชการ ($\mu = 3.71$, $\sigma = 0.581$) และน้อยที่สุด คือ การเก็บรักษาหนังสือราชการ ($\mu = 3.69$, $\sigma = 0.525$) ตามลำดับ

ขั้นตอนที่ 2 การปฏิบัติการ

ผลการทดสอบความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณก่อนการประชุมเชิงปฏิบัติการ พบว่ากลุ่มเป้าหมายตอบถูก อยู่ในระดับคุณภาพควรปรับปรุง มีคะแนนเฉลี่ย 11.33 คะแนน ในขณะที่ผลการทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณหลังการประชุมเชิงปฏิบัติการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างตอบถูกอยู่ในระดับคุณภาพดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 22.25 คะแนน

ขั้นตอนที่ 3 การสังเกตผล

ผลการสังเกตพฤติกรรมในการเข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครูโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี โดยกลุ่มเป้าหมายของการสังเกตผล คือ ครูผู้ปฏิบัติหน้าที่งานสารบรรณของโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี จำนวน 24 คน ผลที่ได้มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเหมาะสมในการเข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี

การเข้าร่วมเชิงปฏิบัติการ	μ	σ	แปลผล
1. เข้าร่วมกิจกรรมตรงตามเวลาที่กำหนด	4.33	0.637	มากที่สุด
2. มีความพร้อมที่จะเรียนรู้งานสารบรรณจากวิทยากร	4.08	0.717	มาก
3. การเป็นผู้ฟังที่ดี	3.96	0.690	มาก
4. มีความสนใจในการทำกิจกรรม	4.09	0.654	มาก
5. การให้ความร่วมมือในการทำแบบทดสอบก่อนและหลังประชุมเชิงปฏิบัติการ	4.38	0.711	มากที่สุด
6. มีความ Active ในการร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ	4.07	0.716	มาก
7. สนทนาโต้ตอบในประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ	3.75	0.608	มาก
8. ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์	4.21	0.658	มากที่สุด
9. มีการซักถามในประเด็นที่สงสัยเกี่ยวกับงาน สารบรรณ	4.00	0.834	มาก
10. ความเป็นผู้นำในการปฏิบัติกิจกรรม	3.88	0.680	มาก
11. การตอบประเด็นคำถามได้ถูกต้อง	4.25	0.676	มากที่สุด
12. การแสดงความคิดเห็นและการรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น	4.29	0.751	มากที่สุด
13. การปฏิบัติกิจกรรมเสร็จตามเวลาที่กำหนด	3.76	0.737	มาก

การเข้าร่วมเชิงปฏิบัติการ	μ	σ	แปลผล
14. การมีส่วนร่วมในการสรุปองค์ความรู้ของการปฏิบัติ กิจกรรม	3.71	0.624	มาก
15. การเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ ครบตามระยะเวลาที่กำหนด	3.92	0.776	มาก
เฉลี่ย	4.04	0.700	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาพบว่าระดับการเข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาการปฏิบัติงาน สารบรรณของครู โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมีความเหมาะสมมาก ($\mu = 4.04$, $\sigma = 0.700$) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้ความร่วมมือในการทำแบบทดสอบก่อนและหลังประชุมเชิงปฏิบัติการ ($\mu = 4.38$, $\sigma = 0.711$) รองลงมาคือ เข้าร่วมกิจกรรมตรงตามเวลาที่กำหนด ($\mu = 4.33$, $\sigma = 0.637$) การแสดงความคิดเห็นและการรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น ($\mu = 4.29$, $\sigma = 0.751$) การตอบประเด็นคำถามได้ถูกต้อง ($\mu = 4.25$, $\sigma = 0.676$) ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ ($\mu = 4.21$, $\sigma = 0.658$) มีความสนใจในการทำกิจกรรม ($\mu = 4.09$, $\sigma = 0.654$) มีความพร้อมที่จะเรียนรู้งานสารบรรณจากวิทยากร ($\mu = 4.08$, $\sigma = 0.717$) มีความ Active ในการร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ ($\mu = 4.07$, $\sigma = 0.716$) มีการซักถามในประเด็นที่สงสัยเกี่ยวกับงานสารบรรณ ($\mu = 4.00$, $\sigma = 0.834$) การเป็นผู้ฟังที่ดี ($\mu = 3.96$, $\sigma = 0.690$) การเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการครบตามระยะเวลาที่กำหนด ($\mu = 3.92$, $\sigma = 0.776$) ความเป็นผู้นำในการปฏิบัติกิจกรรม ($\mu = 3.88$, $\sigma = 0.680$) การปฏิบัติกิจกรรมเสร็จตามเวลาที่กำหนด ($\mu = 3.76$, $\sigma = 0.737$) สนทนาได้ตอบในประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ ($\mu = 3.75$, $\sigma = 0.608$) และน้อยที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในการสรุปองค์ความรู้ของการปฏิบัติกิจกรรม ($\mu = 3.71$, $\sigma = 0.624$) ตามลำดับ

ขั้นตอนที่ 4 ผลการพัฒนาและสิ่งที่ต้องปรับปรุงจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ

สิ่งที่ครูมีการพัฒนาขึ้นและสิ่งที่ต้องปรับปรุงจากการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ การสนทนากลุ่ม โดยประเด็นการสนทนา ประกอบด้วย 1) จากผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ ยังขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงานสารบรรณ 2) ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณไม่ปฏิบัติตามนโยบาย ทำให้เกิดอุปสรรคไม่สามารถติดตามค้นหาเอกสาร/หนังสือได้ 3) ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณขาดความเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาดเกิดขึ้น และ 4) เครื่องมือ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพไม่พร้อมใช้งาน ส่งผลให้กระบวนการทำงานเกิดความล่าช้า ซึ่งข้อเสนอแนะที่ได้ คือ 1) ควรมีการจัดทำเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีจัดให้มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แนวทางการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนงาน ให้ทุกส่วนงานรับทราบแล้วเห็นความสำคัญ และประโยชน์ของการใช้ระบบงานสารบรรณ โดยให้ถือปฏิบัติทุกหน่วยงานแบบเดียวกันทั้งโรงเรียน 2) ควรมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณ เพื่อสำหรับให้ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณได้ศึกษาก่อนลงมือปฏิบัติงาน 3) ควรมีการสอนงานหรือเวียนหน้าที่การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้ กรณีผู้ปฏิบัติงานสารบรรณมีการลางาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ไม่เกิดความล่าช้า และ 4) หัวหน้างานควรกำกับกับการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณให้มีความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ในแต่ละขั้นตอนการบันทึก-ส่งหนังสือ

ผลการดำเนินการวิจัยตามวงรอบที่ 2

ขั้นตอนที่ 5 การวางแผน

สรุปผลการพัฒนา สิ่งที่ครูมีการพัฒนาขึ้นและสิ่งที่ต้องปรับปรุงจากการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ การสนทนากลุ่ม โดยประเด็นการสนทนา ประกอบด้วย 1) จากผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ ยังขาดความรู้ความเข้าใจใน

กระบวนการทำงานสารบรรณ 2) ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณไม่ปฏิบัติตามนโยบาย ทำให้เกิดอุปสรรคไม่สามารถติดตามค้นหาเอกสาร/หนังสือได้ 3) ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณขาดความเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาดเกิดขึ้น และ 4) เครื่องมือ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพไม่พร้อมใช้งาน ส่งผลให้กระบวนการทำงานเกิดความล่าช้า ซึ่งข้อเสนอแนะที่ได้ คือ 1) ควรมีการจัดทำเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีจัดให้มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนงาน ให้ทุกส่วนงานรับทราบแล้วเห็นความสำคัญ และประโยชน์ของการใช้ระบบงานสารบรรณ โดยให้ถือปฏิบัติทุกหน่วยงานแบบเดียวกันทั้งโรงเรียน 2) ควรมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณเพื่อสำหรับให้ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณได้ศึกษาก่อนลงมือปฏิบัติงาน 3) ควรมีการสอนงานหรือเวียนหน้าที่การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้ กรณีผู้ปฏิบัติงานสารบรรณมีการลางาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ไม่เกิดความล่าช้า และ 4) หัวหน้างานควรกำกับกับการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณให้มีความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ในแต่ละขั้นตอนการบันทึกรับ-ส่งหนังสือ

ขั้นตอนที่ 6 การปฏิบัติการ

ผลการนิเทศติดตามผลการปฏิบัติงานสารบรรณ และแบบประเมินทักษะของครูกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 24 คน และสามารถนำเสนอผลการศึกษาดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการนิเทศติดตามผลการปฏิบัติงานสารบรรณของครูกลุ่มเป้าหมาย

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติงานสารบรรณ ภาพรวม

ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ	N = 24		
	μ	σ	แปลผล
1. การจัดทำหนังสือราชการ	3.99	0.606	มาก
2. การรับหนังสือราชการ	4.23	0.601	มากที่สุด
3. การส่งหนังสือราชการ	4.04	0.659	มาก
4. การเก็บรักษาหนังสือราชการ	4.03	0.613	มาก
5. การยืมหนังสือราชการ	4.05	0.655	มาก
6. การทำลายหนังสือราชการ	3.91	0.570	มาก
ภาพรวม	4.04	0.617	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาพบว่าระดับการปฏิบัติงานสารบรรณ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมีการปฏิบัติมาก ($\mu = 4.04$, $\sigma = 0.617$) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การรับหนังสือราชการ ($\mu = 4.23$, $\sigma = 0.601$) รองลงมาคือ การยืมหนังสือราชการ ($\mu = 4.05$, $\sigma = 0.655$) การส่งหนังสือราชการ ($\mu = 4.04$, $\sigma = 0.659$) การเก็บรักษาหนังสือราชการ ($\mu = 4.03$, $\sigma = 0.613$) การจัดทำหนังสือราชการ ($\mu = 3.99$, $\sigma = 0.606$) และน้อยที่สุด คือ การทำลายหนังสือราชการ ($\mu = 3.91$, $\sigma = 0.570$) ตามลำดับ

ขั้นตอนที่ 7 การสังเกตผล

ตอนที่ 2 ผลการประเมินทักษะการปฏิบัติงานสารบรรณของครูกลุ่มเป้าหมาย หลังจากได้รับการอบรมเชิงปฏิบัติการ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทักษะการปฏิบัติงานสารบรรณ ภาพรวม

ทักษะการปฏิบัติงานสารบรรณ	N = 24		
	μ	σ	แปลผล
1. การจัดทำหนังสือราชการ	4.18	0.536	มาก
2. การรับหนังสือราชการ	4.04	0.659	มาก

ทักษะการปฏิบัติงานสารบรรณ	N = 24		
	μ	σ	แปลผล
3. การส่งหนังสือราชการ	3.87	0.676	มาก
4. การเก็บรักษาหนังสือราชการ	3.87	0.684	มาก
5. การยืมหนังสือราชการ	3.98	0.641	มาก
6. การทำลายหนังสือราชการ	3.94	0.655	มาก
ภาพรวม	3.98	0.641	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาพบว่าระดับทักษะการปฏิบัติงานสารบรรณ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมีทักษะมาก ($\mu = 3.98$, $\sigma = 0.641$) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การจัดทำหนังสือราชการ ($\mu = 4.18$, $\sigma = 0.536$) รองลงมาคือ การรับหนังสือราชการ ($\mu = 4.04$, $\sigma = 0.659$) การยืมหนังสือราชการ ($\mu = 3.98$, $\sigma = 0.641$) การทำลายหนังสือราชการ ($\mu = 3.94$, $\sigma = 0.655$) และน้อยที่สุด คือการส่งหนังสือราชการ ($\mu = 3.87$, $\sigma = 0.676$) และการเก็บรักษาหนังสือราชการ ($\mu = 3.87$, $\sigma = 0.684$) ตามลำดับ

ขั้นตอนที่ 8 การสะท้อนผล

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณ ภาพรวม

ความพึงพอใจ	N = 24		
	μ	σ	แปลผล
1. ด้านการปฏิบัติการ	3.94	0.513	มาก
2. ด้านวิทยากร	3.92	0.531	มาก
3. ด้านความรู้และทักษะการปฏิบัติงานสารบรรณ	3.96	0.713	มาก
4. ด้านสถานที่ / ระยะเวลา	3.85	0.606	มาก
5. ด้านการนำความรู้ไปใช้	3.88	0.551	มาก
ภาพรวม	3.91	0.582	มาก

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.91$, $\sigma = 0.582$) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความรู้และทักษะการปฏิบัติงานสารบรรณ ($\mu = 3.96$, $\sigma = 0.713$) รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติการ ($\mu = 3.94$, $\sigma = 0.513$) ด้านวิทยากร ($\mu = 3.92$, $\sigma = 0.531$) ด้านการนำความรู้ไปใช้ ($\mu = 3.88$, $\sigma = 0.551$) และน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ / ระยะเวลา ($\mu = 3.85$, $\sigma = 0.606$) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การสรุปผลสิ่งที่ควรพัฒนาและต้องปรับปรุง

จากการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี โดยประเด็นการสนทนา ประกอบด้วย

- 1) ครูผู้ปฏิบัติงานสารบรรณยังขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงานสารบรรณ ทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับงานสารบรรณ
- 2) ครูผู้ปฏิบัติงานสารบรรณยังมีข้อผิดพลาดเกี่ยวกับงานสารบรรณ เช่น การพิมพ์ตกหล่น การใช้คำที่เหมาะสม เป็นต้น และ
- 3) เมื่อครูผู้ปฏิบัติงานสารบรรณมีเหตุผลป่วย/ลาจิจ ส่งผลให้ขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานสารบรรณ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการทักษะเฉพาะทาง เช่น การจัดทำหนังสือราชการการรับ-ส่งหนังสือราชการ การยืม-คืนหนังสือราชการ รวมถึงการทำลายหนังสือราชการเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณมีความมั่นใจในหน้าที่ที่ปฏิบัติมากขึ้น และสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณให้ผู้อื่นได้อย่างถูกต้องแม่นยำมากขึ้น
2. ควรมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณ เพื่อสำหรับให้ครูผู้ปฏิบัติงานสารบรรณได้ศึกษาก่อนลงมือปฏิบัติงาน
- 3) หัวหน้างานควรกำกับการปฏิบัติงานของครูผู้ปฏิบัติงานสารบรรณให้มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานสารบรรณ
4. ควรมีการสอนงานหรือเวียนหน้าที่การปฏิบัติงานของครูผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้ กรณีครูผู้ปฏิบัติงานสารบรรณมีการลางาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ไม่เกิดความล่าช้า

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเชิงปฏิบัติการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร ผู้วิจัยขออภิปรายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งไว้จำนวน 3 ข้อดังต่อไปนี้

1) การศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณพบว่า มีปัญหามาก ซึ่งครูผู้ปฏิบัติงานสารบรรณมีปัญหา มากที่สุดในเรื่อง การมีแหล่งในการศึกษาค้นคว้าอ้างอิงที่ยังไม่เหมาะสม รองลงมาคือ มีวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ไม่ได้ รับการแนะนำการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบงานสารบรรณทั้ง 6 ด้าน ไม่ได้รับการพัฒนา ให้ความรู้เกี่ยวกับสารบรรณ มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณโดยตรงไม่เพียงพอ มีความล่าช้าในการจัดทำหนังสือ- โต้ตอบหนังสือ ในบางครั้งไม่สามารถการจัดลำดับความสำคัญและเร่งด่วนของหนังสือรับได้ ขาดการตรวจสอบความ เรียบร้อย รวมทั้งสิ่งที่ส่งมาด้วย และมีปัญหาในการตรวจสอบความสำคัญของหนังสือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บชำรุด มีการจัดเก็บยังไม่เหมาะสม สืบค้นได้ล่าช้า หนังสือราชการและเอกสารเกิดการสูญหาย ขาดการจัดทำบัญชีส่งเก็บ และความไม่ครบถ้วนในการจัดเก็บ การกำหนดระยะเวลาส่งคืนไม่ตรงเวลา ขาดการทวงคืน ความไม่ชัดเจนของการกำหนด ระดับผู้ที่สามารถยืมหนังสือการทำลายหนังสือราชการ ความไม่ชัดเจนของสถานที่ทำลายหนังสือราชการ และการแต่งตั้ง คณะกรรมการทำลายหนังสือราชการมีความล่าช้า

นอกจากนี้จากการสนทนากลุ่ม เพื่อใช้ในการวางแผนในการศึกษาวงรอบที่ 2 พบว่า ปัญหาในการปฏิบัติงาน สารบรรณ แสดงให้เห็นว่า ครูผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ ยังขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงานสารบรรณ ครูผู้ปฏิบัติงานสารบรรณไม่ปฏิบัติตามนโยบาย ทำให้เกิดอุปสรรคไม่สามารถติดตามค้นหาเอกสาร/หนังสือได้ขาด ความเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพไม่พร้อมใช้งาน ส่งผลให้ กระบวนการทำงานเกิดความล่าช้า จากปัญหาดังกล่าววิธีแก้ไขพบว่า โรงเรียนควรมีการจัดทำเครือข่ายผู้ปฏิบัติงาน สารบรรณของโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีจัดให้มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แนวทางการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนงาน ให้ทุกส่วนงานรับทราบแล้วเห็นความสำคัญ และประโยชน์ของการใช้ ระบบงานสารบรรณ โดยให้ถือปฏิบัติทุกกลุ่มงานแบบเดียวกันทั้งโรงเรียน ควรมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานระบบ สารบรรณ ควรมีการสอนงานหรือเวียนหน้าที่การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ ทดแทนกันได้ รวมถึงหัวหน้างานควรให้การกำกับการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณให้มีความรอบคอบใน การปฏิบัติงาน โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทศนีย์ ทินหม่วย (2562) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาทัศนคติที่มี ต่อการให้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า พนักงานพนักงานผู้ใช้ระบบส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ซึ่งจะเป็นปัญหาไปใน ทิศทางเดียวกัน คือ ระบบทำงานล่าช้า ในบางครั้งข้อมูลที่เกิดการสูญหาย เปิดระบบไว้นานโดยไม่ใช้ระบบจะไม่

ทำงานจะต้องเข้าสู่ระบบใหม่ ผู้รับไม่เปิดอ่านเอกสาร การสแกนเอกสารเพื่อส่งผ่านระบบใช้เวลานาน นอกจากนี้บุคลากรได้ให้ข้อเสนอแนะและความต้องการว่าควรมีการรณรงค์และประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรเข้าใช้ระบบเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้บุคลากรอ่านเอกสารผ่านระบบซึ่งจะทำให้ลดปริมาณกระดาษ รวมถึงการจัดอบรมและแจกคู่มือการใช้งานระบบ

2) การพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี พบว่าวิธีการที่ใช้ในการพัฒนาได้แก่ การประชุมเชิงปฏิบัติการและการนิเทศการปฏิบัติงานสารบรรณ ก่อนการประชุมเชิงปฏิบัติการ กลุ่มเป้าหมายตอบถูก อยู่ในระดับคุณภาพควรปรับปรุง ในขณะที่ผลการทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณหลังการประชุมเชิงปฏิบัติการ พบว่า กลุ่มเป้าหมายตอบถูกอยู่ในระดับคุณภาพดีมาก นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ผลการทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณหลังการประชุมเชิงปฏิบัติการ กลุ่มเป้าหมายสามารถตอบถูกเพิ่มขึ้นจากก่อนการประชุมเชิงปฏิบัติการเฉลี่ย 10.03 คะแนน หรือร้อยละ 41.8 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเนื้อหาของการประชุมเชิงปฏิบัติการมีความเหมาะสม และมีประโยชน์ในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณ อีกทั้งผู้เข้าร่วมประชุมให้ความร่วมมือในการประชุมเชิงปฏิบัติการครั้งนี้เป็นอย่างดี เช่น ตอบโต้แลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่น สอบถามวิทยากรเมื่อสงสัย ตลอดจนตั้งใจฟังการอบรมอย่างเต็มที่ โดยสอดคล้องกับ สุวิมล ว่องวานิช (2553) กล่าวว่า ขั้นตอนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ มีกระบวนการทำงานที่เป็นวงจรวิจัยแบบขดลวด มี 4 ขั้นตอน ตามแนวคิดของ Kemmis and Mc Taggart คือการวิเคราะห์และกำหนดประเด็นปัญหาที่ต้องการแก้ไข (Plan) การปฏิบัติตามแผนที่กำหนด (Act) การสังเกตผลที่เกิดขึ้นจากปฏิบัติงาน (Observe) และการสะท้อนผล หลังจากการปฏิบัติงานให้ผู้มีส่วนร่วมได้วิพากษ์วิจารณ์ ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานต่อไป (Reflect) วงจรการวิจัยเชิงปฏิบัติการนี้ เรียกว่า วงจร PAOR ซึ่งแต่ละกิจกรรมอธิบาย โดยการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการนั้นควรประกอบไปด้วย การวางแผน (Planning, P) คือ แนวปฏิบัติซึ่งตรงความคาดหวังไว้ เป็นการมองไปในอนาคตข้างหน้า การกำหนดแผนที่ไปต้องมีความยืดหยุ่น โดยผู้ร่วมงานจะต้องได้ความร่วมมือในอภิปรายเพื่อเกิดการวิเคราะห์ และปรับปรุงการกำหนดแผนงานที่จะสามารถปฏิบัติได้จริงในสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ นอกจากนี้ ขั้นตอนการปฏิบัติ (Action, A) คือ การดำเนินการตามแผนที่ได้วางแผนไว้อย่างมีเหตุผลและการควบคุมอย่างสมบูรณ์ รวมถึงการสังเกตการณ์ (Observation, O) คือ การบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผลที่ได้จากการปฏิบัติงาน มีรายงานหลักฐานที่มาของการสังเกตอย่างรอบคอบ ซึ่งต้องรายงานผลการปฏิบัติและผลการสังเกตการณ์ของการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแผนการดำเนินงาน ตลอดจนขั้นตอนของการสะท้อนกลับ (Reflection, R) คือ การทำให้หวนคิดถึง การกระทำตามที่บันทึกไว้การสังเกตและการเก็บรวบรวมข้อมูลอื่นประกอบการสะท้อนภาพ จะมีลักษณะเป็นการประเมินอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยเชิงปฏิบัติการจะต้องตัดสินใจเชิงปฏิบัติการของตนว่า ผลของการปฏิบัตินั้นเป็นสิ่งที่ต้องตามประสงค์หรือไม่ และสามารถให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ วโรตม ทิมบำรุง (2565) ที่ได้ศึกษา ผลการพัฒนาครูในการการดำเนินงานองค์การนักวิชาชีพในอนาคตแห่งประเทศไทย วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา พบว่า วิธีการที่เหมาะสมในการพัฒนาคือ การประชุมเชิงปฏิบัติการและการนิเทศติดตาม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการประชุมเชิงปฏิบัติการสามารถช่วยให้มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และผลของการนิเทศติดตามสามารถแก้ไขปัญหาหรือพัฒนางานได้ตามเป้าหมาย

3) เพื่อประเมินผลการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการสุราษฎร์ธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา สุราษฎร์ธานี ชุมพร ผลการศึกษาพบว่า ระดับการเข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมีความเหมาะสมมาก โดยครูผู้ปฏิบัติงานสารบรรณนั้น มีการให้ความร่วมมือในการทำแบบทดสอบก่อนและหลังประชุมเชิงปฏิบัติการมีความเหมาะสมมากที่สุด การเข้าร่วมกิจกรรมตรงตามเวลา มีการแสดงความคิดเห็นและการรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น ตอบประเด็นคำถามได้ถูกต้อง ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ มีความสนใจในการทำกิจกรรม มีความพร้อมที่จะเรียนรู้งานสารบรรณจากวิทยากร ตื่นตัวในการร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ มีการซักถามในประเด็นที่สงสัยเกี่ยวกับงานสารบรรณ ถือเป็นผู้ฟังที่ดี ให้การเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการครบตามระยะเวลาที่กำหนด มีความเป็นผู้นำในการปฏิบัติกิจกรรม มีการปฏิบัติกิจกรรมเสร็จตามเวลาที่กำหนด มีการสนทนาโต้ตอบในประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณและการมีส่วนร่วมในการสรุปองค์ความรู้

ของการปฏิบัติกิจกรรมกับผู้อื่น ผลการนิเทศติดตามผลการปฏิบัติงานสารบรรณ และแบบประเมินทักษะของครู กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 24 คน พบว่า ระดับการปฏิบัติงานสารบรรณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีการปฏิบัติมาก มีการปฏิบัติจากมากไปน้อย ได้แก่ การรับหนังสือราชการ รองลงมาคือ การยืมหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ การจัดทำหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะการปฏิบัติงานสารบรรณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีทักษะมาก ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในเรื่องการจัดทำหนังสือราชการ การรับหนังสือราชการ การยืมหนังสือราชการ การทำลายหนังสือราชการ และการส่งหนังสือราชการ และการเก็บรักษาหนังสือราชการ ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความรู้และทักษะการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการปฏิบัติการด้านวิทยากร ด้านการนำความรู้ไปใช้ และด้านสถานที่/ระยะเวลา ทั้งนี้เมื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการให้ความร่วมมืออย่างดี เป็นผู้ฟังที่ดี แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เนื่องจากความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณนั้นมีความสำคัญต่อทั้งหน้าที่ของตัวผู้ปฏิบัติงานสารบรรณเอง และมีส่วนสำคัญในองค์การอย่างมาก โดยสอดคล้องแนวคิดกับ อาศยา โชติพานิช (2555) ที่ได้ระบุความสำคัญของงานสารบรรณ ไว้ว่า เป็นงานด้านเอกสาร เช่น การรับส่งเอกสารการจัดระบบงานเอกสาร (การเก็บเอกสาร) การเก็บข้อมูลที่สำคัญขององค์กร งานพิมพ์ต่าง ๆ และหนังสือโต้ตอบทางราชการ เป็นต้น รวมถึงประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทุกหน่วยงานจะมีงานสารบรรณเพื่อทำหน้าที่ดำเนินงานด้านเอกสารภายในหน่วยงาน รวมไปถึงการประสานงานกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรก็ได้ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าองค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับงานสารบรรณ เพราะงานสารบรรณเป็นหัวใจหลักของการประสานงานต่างๆ การเก็บข้อมูลเอกสารที่สำคัญของส่วนงานภายในองค์กร และสุพิชฌาย์ ศาสตรสมัย (2558) ได้ระบุความสำคัญของงานธุรการไว้ว่า เป็นบันไดขั้นแรกในการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกระดับที่ต้องใช้การสื่อสารเป็นสื่อในการปฏิบัติงาน การติดต่อ สื่อสารประกอบด้วยสาร ผู้ส่งสารและผู้รับสาร เจ้าหน้าที่ธุรการจะต้องเป็นสื่อในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เพื่อเข้าสู่กระบวนการปรับเปลี่ยนไปสู่การทำงานตามภารกิจต่อไป เจ้าหน้าที่ธุรการต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างดีและมีคุณภาพ ทั้งนี้การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ย่อมต้องอาศัยการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการเป็นสำคัญ ดังจะเห็นได้จากการกำหนดให้มีงานธุรการในทุกหน่วยงาน ดังนั้น งานธุรการจึงเปรียบเสมือนกลไกที่สำคัญของหน่วยงานที่จะขาดไปหรือไม่ไม่ได้

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเชิงปฏิบัติการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี สรุปผลได้ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี พบว่า 1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 ส่วนใหญ่มีอายุราชการ ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง ครู จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 95.7 2) ผลการศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการสุราษฎร์ธานี พบว่า มีปัญหา และ มีปัญหา มากที่สุดในเรื่อง การรับหนังสือราชการ รองลงมาคือ การจัดทำหนังสือราชการ ทำลายหนังสือราชการ การยืมหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการ และการเก็บรักษาหนังสือราชการ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษากการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี พบว่า 1) ผลการทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณก่อนการประชุมเชิงปฏิบัติการ พบว่า กลุ่มเป้าหมายตอบถูก อยู่ในระดับคุณภาพควรปรับปรุง ในขณะที่ผลการทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณหลังการประชุมเชิงปฏิบัติการ พบว่า กลุ่มเป้าหมายตอบถูกอยู่ในระดับคุณภาพ ดีมาก นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบ

ค่าเฉลี่ย พบว่า ผลการทดสอบความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณหลังการประชุมเชิงปฏิบัติการ กลุ่มเป้าหมายสามารถตอบถูกเพิ่มขึ้นจากก่อนการประชุมเชิงปฏิบัติการเฉลี่ย 10.92 คะแนน 2) ผลการศึกษาพบว่าระดับการเข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครูโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานีอยู่ในระดับมีความเหมาะสมมาก โดยการให้ความร่วมมือในการทำแบบทดสอบก่อนและหลังประชุมเชิงปฏิบัติการมีความเหมาะสมมากที่สุด 3) ผลการนิเทศติดตามผลการปฏิบัติงานสารบรรณของครูกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 24 คนพบว่า ระดับการปฏิบัติงานสารบรรณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีการปฏิบัติมาก

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาการประเมินผลการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี พบว่า 1) ผลการประเมินทักษะผู้ปฏิบัติงานมีทักษะการปฏิบัติงานสารบรรณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีทักษะมาก ซึ่งครูผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในเรื่องการจัดทำหนังสือราชการ การรับหนังสือราชการ การยืมหนังสือราชการ การทำลายหนังสือราชการ และการส่งหนังสือราชการ และการเก็บรักษาหนังสือราชการ 2) ผลการประเมินความพึงพอใจของครูผู้ปฏิบัติงานสารบรรณมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณภาพรวม อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. โรงเรียนควรมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณ เพื่อสำหรับให้ครูผู้ปฏิบัติงานสารบรรณได้ศึกษาก่อนลงมือปฏิบัติงาน รวมถึงหัวหน้างานควรกำกับกับการปฏิบัติงานของครูผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ ให้มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานสารบรรณมากยิ่งขึ้น
2. โรงเรียนควรมีการสอนงานหรือเวียนหน้าที่การปฏิบัติงานของครูผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้ กรณีครูผู้ปฏิบัติงานสารบรรณมีการลางาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องและไม่เกิดความล่าช้า
3. โรงเรียนควรจัดสรรงบประมาณรายปีสำหรับการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานสารบรรณ เพื่อให้สามารถใช้งานได้สะดวก รวดเร็วและจัดเก็บเอกสารได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสารบรรณในทุกระดับ ตั้งแต่ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ครูและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณที่ครบถ้วนในทุกส่วนมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรมระบบจัดเก็บ การรับ-ส่ง การยืม และค้นคืนหนังสือราชการและงานสารบรรณของโรงเรียน เพื่อให้สามารถสร้างความสะดวก ถูกต้อง และรวดเร็วในการปฏิบัติงานสารบรรณมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ทัศนีย์ ทินหม่วย. (2562). การศึกษาทัศนคติที่มีต่อการให้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- นิภาพร ทัดเทียม และกชกร เจตินัย. (2559). การพัฒนาฐานข้อมูลสารสนเทศระบบงานธุรการด้านงานสารบรรณ กลุ่มเครือข่ายสถานศึกษาปีที่ 6 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการสุราษฎร์ธานี. (2564). แผนปฏิบัติการประจำปีพุทธศักราช 2564 โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการสุราษฎร์ธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา สุราษฎร์ธานี ชุมพร. รายงานแผนปฏิบัติการประจำปีพุทธศักราช 2564.
- วริยา เย็นเป้ง และศิริพร เพ็ชรน้อย. (2563). การพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษากองคลังทหารช่าง. กรมการทหารช่าง ค่ายภาณุรังษี.

- วโรตม ทิมบำรุง. (2564). การพัฒนาครูในการดำเนินงานองค์การนักวิชาชีพในอนาคตแห่งประเทศไทย วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ศักดิ์นรินทร์ เพ็ญจำรัส และอมลวรรณ วีระธรรมโม. (2563). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณภายใต้ค่านิยมร่วมของบุคลากร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่. วารสารการประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 11, 1122-1130.
- ศิริลักษณ์ หวังขอบและคณะ. (2563). ประสิทธิภาพการให้บริการของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- สุจิตร์รัตน์ ภูศรีฤทธิ์. (2561). แนวทางการพัฒนาการแก้ไขปัญหาการบริการงานเอกสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุธาสนี คำสนอง และคณะ. (2562). การพัฒนารูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปึงกาฬ. วารสารวิจัยและพัฒนาวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 14(2), 31- 41.
- สุพิชฌาย์ ศาสตร์สมัย. (2558). การบริหารงานธุรการภายในภาควิชาเวชศาสตร์สังคมและสิ่งแวดล้อม. <https://hdl.handle.net/20.500.14594/38754>
- สุวิมล ว่องวานิช. (2553). การวิจัยเชิงปฏิบัติการในชั้นเรียน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อมรรัตน์ เกษตรธนากุล. (2558). การบริหารงานธุรการโรงเรียน มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อาศยา โชติพานิช. (2555). เทคนิคการให้บริการ. จาก www.opdc.dgr.go.th/dgr51_1.doc.
- Kermis, S and Mc Taggart, R. (1988). *The Action Research Planner*. Victoria: Deakin University Press.

