

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปึงกาฬ มีความมุ่งหมายของการวิจัย เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปึงกาฬ

การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การพัฒนารูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปึงกาฬ และระยะที่ 2 การตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปึงกาฬ

การวิจัยระยะที่ 1 ประกอบด้วย 1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) ร่างรูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปึงกาฬ

การวิจัยระยะที่ 2 เป็นการตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปึงกาฬ โดยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน คือ 1) การนำรูปแบบไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน พิจารณา 2) ตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบ โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียน และครูที่ดูแลงานสารบรรณโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปึงกาฬ ปีการศึกษา 2561 จำนวน 426 คน จำแนกเป็น ผู้อำนวยการโรงเรียน 213 คน ครูที่ดูแลงานสารบรรณของโรงเรียน 213 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่าง 205 คน แต่เพื่อป้องกันการไม่ตอบกลับของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 210 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงเรียน 105 คน และครูที่ดูแลงานสารบรรณของโรงเรียน 105 คน โดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ มีความตรงเชิงเนื้อหา 0.60–1.00 มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.35–0.75 และมีค่าความเชื่อมั่น 0.98 โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วยตอนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบและรายละเอียดในแต่ละองค์ประกอบของรูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี

## สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

### 1. ผลการพัฒนา รูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี

รูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานสารบรรณ 2) ขอบข่ายงานสารบรรณ 3) กระบวนการพัฒนางานสารบรรณ 4) เป้าหมายการบริหารงานสารบรรณ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 องค์ประกอบที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานสารบรรณ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบย่อย ดังนี้

1.1.1 ความรู้ความเข้าใจของครูที่ดูแลงานสารบรรณ ประกอบด้วย ความสามารถในการจดจำรายละเอียด การสื่อความหมาย การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลายหนังสือราชการ ตลอดจนขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณ ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติม

1.1.2 พฤติกรรมการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การเอาใจใส่งาน การกำหนดตารางเวลาและจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของงาน การแสดงออกของครูที่ดูแลงานสารบรรณในระหว่างการปฏิบัติงานซึ่งอาจส่งผลดีหรือผลเสียต่อการบรรลุเป้าหมายของงานสารบรรณ

1.1.3 วัสดุอุปกรณ์ ประกอบด้วย เทคโนโลยีหรือเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ที่ทางโรงเรียนมีไว้อย่างเพียงพอและเหมาะสมต่อการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานสารบรรณ

1.1.4 ทศนคติต่อการบริหารงานสารบรรณ ประกอบด้วย  
แนวความคิดต่อวิธีการดำเนินงานและความรู้ความเข้าใจของบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ  
งานด้านสารบรรณ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

1.2 องค์ประกอบที่ 2 ขอบข่ายงานสารบรรณ ประกอบด้วย 6  
องค์ประกอบย่อย ได้แก่

1.2.1 การจัดทำหนังสือราชการ ประกอบด้วย การทำให้หนังสือ  
ราชการเกิดขึ้นโดยวิธีการต่างๆ เช่น การร่าง การเขียน การพิมพ์ คัดลอก ถ่ายเอกสาร  
และอัดสำเนา บันทึกข้อความ ตามระเบียบงานสารบรรณนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาลงนาม

1.2.2 การรับหนังสือราชการ ประกอบด้วย การรับหนังสือ  
จากภายนอกและภายในหน่วยงานให้เจ้าหน้าที่งานสารบรรณจัดลำดับความสำคัญและ  
ความเร่งด่วนของหนังสือ เพื่อดำเนินการก่อนหลังแล้วดำเนินการลงทะเบียนรับไว้เป็น  
หลักฐาน

1.2.3 การส่งหนังสือราชการ ประกอบด้วย การจัดส่งหนังสือราชการ  
ที่ปฏิบัติเสร็จแล้วไปยังผู้รับหนังสือ โดยเจ้าของเรื่องตรวจความเรียบร้อยของหนังสือ  
รวมทั้งสิ่งที่ส่งไปด้วยให้ครบถ้วน และส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่งานสารบรรณเพื่อส่งออก

1.2.4 การเก็บหนังสือราชการ ประกอบด้วย วิธีการในการจัดเก็บ  
เอกสารทางราชการให้เป็นระเบียบและสะดวกในการค้นหา เก็บรวบรวมเอกสารที่สัมพันธ์  
กันไว้ในแหล่งเดียวกันและมีแหล่งเก็บที่ปลอดภัย

1.2.5 การยืมหนังสือราชการ ประกอบด้วย หนังสือที่เก็บอยู่ที่ส่วน  
ราชการ อาจมีความจำเป็นต้องไปใช้ในราชการของหน่วยงานอื่น ผู้ยืมจะต้องเป็น  
ข้าราชการที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการชั้นหัวหน้าแผนกผู้ดำเนินการเรื่องนั้น  
และผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการชั้นหัวหน้าแผนกขึ้นไป

1.2.6 การทำลายหนังสือราชการ ประกอบด้วย การกำจัดหนังสือที่  
ไม่มีประโยชน์และหนังสือที่ครบอายุการจัดเก็บตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย  
งานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถสั่งพิมพ์รายการหนังสือขอทำลายเพื่อให้  
คณะกรรมการพิจารณาถ่วงดุลเสนอผู้บังคับบัญชา

1.3 องค์ประกอบที่ 3 กระบวนการบริหารพัฒนางานสารบรรณ  
ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบย่อย ดังนี้

1.3.1 การวางแผนการปฏิบัติงาน ได้แก่ การกำหนดแนวทางขั้นตอนการทำงานและวิธีการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจนและสามารถระบุปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานพร้อมทั้งวิธีการแก้ไข

1.3.2 การดำเนินการและฝึกฝนทักษะในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การให้คำปรึกษา การแนะนำส่งเสริมสนับสนุนอบรมความรู้การปฏิบัติงานสารบรรณ และการวางแผนลงมือปฏิบัติงานตามแนวทางที่วางไว้ ด้วยความมุ่งมั่น อดทนและรับผิดชอบ ต่องานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จ

1.3.3 การแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การหาแนวทางในการปรับเปลี่ยนการทำงานเพื่อสนองตอบต่อสภาพปัญหา สภาพความต้องการและเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในโรงเรียนและสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป

1.3.4 การร่วมกันส่งเสริมพัฒนาการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การระดมความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.3.5 การประเมินผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ประกอบด้วย กระบวนการประเมินค่าการปฏิบัติงาน ผลงานและคุณลักษณะอื่นๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติของครูที่ดูแลงานสารบรรณ มีเกณฑ์การประเมินผลที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม

1.4 เป้าหมายการบริหารงานสารบรรณ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบย่อย ดังนี้

1.4.1 การปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ประกอบด้วย การมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ และตรงตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

1.4.2 การปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ประกอบด้วย การปฏิบัติงานสารบรรณได้ต่อเนื่อง สะดวก ทันเวลา

1.4.3 การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย คุณภาพของการดำเนินงานสารบรรณที่มีความถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ รวดเร็วทันเวลา และเกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

## 2. ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่ามีความเหมาะสมมากที่สุด 4 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานสารบรรณ องค์ประกอบที่ 2 ขอบข่ายงานสารบรรณ องค์ประกอบที่ 3 กระบวนการพัฒนางานสารบรรณ และองค์ประกอบที่ 4 เป้าหมายการบริหารงานสารบรรณ

ผลสรุปรายองค์ประกอบ มีดังนี้

2.1 องค์ประกอบที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานสารบรรณ โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ 1) ทักษะติดต่อการบริหารงานสารบรรณ 2) ความรู้ความเข้าใจของครูที่ดูแลงานสารบรรณ 3) พฤติกรรมปฏิบัติงาน และ 4) วัสดุอุปกรณ์ ตามลำดับ

2.2 องค์ประกอบที่ 2 ขอบข่ายงานสารบรรณ โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ 1) การจัดทำหนังสือราชการ 2) การส่งหนังสือราชการ 3) การรับหนังสือราชการ 4) การเยี่ยมหนังสือราชการ 5) การเก็บหนังสือราชการ และ 6) การทำลายหนังสือราชการ ตามลำดับ

2.3 องค์ประกอบที่ 3 กระบวนการบริหารพัฒนางานสารบรรณ โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ 1) การแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน 2) การร่วมกันส่งเสริมพัฒนาการปฏิบัติงาน 3) การวางแผนการปฏิบัติงาน และ 4) การดำเนินการและฝึกฝนทักษะในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

2.4 องค์ประกอบที่ 4 เป้าหมายการบริหารงานสารบรรณ โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ 1) การปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว 2) การปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง และ 3) การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

## อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ผู้วิจัยขออภิปรายผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

1. รูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานสารบรรณ 2) ขอบข่ายงานสารบรรณ 3) กระบวนการพัฒนางานสารบรรณ 4) เป้าหมายการบริหารงานสารบรรณ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีความสอดคล้องสัมพันธ์กันเพื่อให้การดำเนินงานด้านสารบรรณของโรงเรียนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยต้องอาศัยความร่วมมือของผู้บริหาร ครูบุคลากรทางการศึกษา หากโรงเรียนใดมีรูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียนที่ดีจะทำให้การบริหารงานของโรงเรียนเป็นไปได้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากงานสารบรรณเป็นงานบริหารเอกสารที่มีความสำคัญ เป็นงานที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำและให้เป็นปัจจุบันเป็นงานสนับสนุนให้บริการ ส่งเสริมการปฏิบัติงานให้ดำเนินงานเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว ราบรื่น มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรรณิการ์ มาสุข (2553, บทคัดย่อ) เรื่องการพัฒนาระบบงานสารบรรณกลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 4 พบว่า ระบบงานสารบรรณเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบันสำหรับองค์กร หรือหน่วยงาน เพื่อใช้สำหรับประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการ การมีระบบงานสารบรรณที่ดี มีคุณภาพ มีข้อมูลที่ละเอียดถูกต้องทันเวลาและเหตุการณ์ จะช่วยให้การบริหารงานและการตัดสินใจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานสารบรรณ เป็นสิ่งที่เอื้อให้การดำเนินงานสารบรรณประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย ความรู้ ความเข้าใจและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของครูที่ดูแลงานสารบรรณ ซึ่งหมายถึงความสามารถในการจดจำรายละเอียด เกี่ยวกับขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณได้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมและมีการเอาใจใส่งาน จัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของงาน โดยวัสดุอุปกรณ์ เป็นสิ่งที่ช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและยังต้องอาศัยทัศนคติต่อการบริหารงานสารบรรณซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณให้บรรลุตาม

เป้าหมายที่ทางโรงเรียนกำหนดไว้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เพ็ญศรี สุขไชยะ (2553, หน้า 181) เรื่องปัญหางานสารบรรณและแนวทางแก้ไข พบว่างานสารบรรณที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องเลือกผู้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมโดยการคัดเลือก การทดสอบความรู้ความสามารถ ประสพการณ์และทักษะในการปฏิบัติงาน บุคคลที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ก่อนแล้ว ควรได้รับการพัฒนาโดยการจัดอบรมการปฏิบัติการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณให้มีองค์ความรู้ความเข้าใจในงาน และนอกจากนั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมวุฒิ พลศักดิ์ (2559, บทคัดย่อ) เรื่องแนวทางการพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด ที่พบว่า ข้อเสนอแนะของเจ้าพนักงานธุรการที่มีต่องานสารบรรณเพื่อให้การดำเนินงานสารบรรณบรรลุตามวัตถุประสงค์มี ดังนี้ การปฏิบัติงานตามแนวทางคู่มืองานสารบรรณตามความเร่งด่วนของหนังสือและมีการติดตามงาน การส่งหนังสือต้องมีคำสั่งผู้รับผิดชอบโดยเฉพาะ เปิดโอกาสให้ผู้สนใจได้ศึกษาค้นคว้า และเข้าถึงหนังสือได้

1.2 ขอบข่ายงานสารบรรณ มี 6 ด้าน คือ การจัดทำหนังสือราชการ การรับหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการ การเก็บหนังสือราชการ การยืมหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการในการปฏิบัติงานสารบรรณที่ดีนั้นจะต้องปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีระบบรวดเร็ว ประหยัดเวลาถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ หาวิธีจัดทำหนังสือ การรับ-ส่งหนังสือ การเก็บหนังสือ การยืมหนังสือ และการทำลายหนังสือที่สะดวกรวดเร็ว เพื่อประหยัดเวลาและแรงงานทั้งยังจะต้องได้ความสมบูรณ์ มีความชัดเจน เป็นระเบียบเรียบร้อยได้มาตรฐานเดียวกัน การจัดร่างหนังสือได้ตอบโต้รวดเร็วถูกต้องตามแบบที่กำหนดไว้ เมื่อได้รับหนังสือราชการแล้ว ดำเนินการลงทะเบียญถูกต้องตามแบบที่กำหนดไว้ ดำเนินการรวบรวมเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาออกความเห็นหรือสั่งการในลำดับต่อไปไม่ปล่อยในหนังสือค้างคั่ง การเก็บหนังสือราชการเก็บไว้อย่างเป็นระบบระเบียบง่ายต่อการสืบค้น การยืมหนังสือราชการมีการจัดทำแบบฟอร์มหรือรูปแบบในการยืมให้ถูกต้องระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติม มีการทำลายหนังสือราชการที่หมดความจำเป็นในการใช้งานและเก็บไว้จนครบอายุการเก็บ ตามที่ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 กำหนดไว้เพื่อไม่ให้เป็นภาระแก่ส่วนราชการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุดารัตน์ โยธาวงศ์ (2558, หน้า 227) เรื่อง

การพัฒนากระบวนการงานสารบรรณ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า การพัฒนาระบบงานสารบรรณทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติงานได้ตามลำดับขั้นตอน การร่างหนังสือได้ตอบ การพิมพ์หนังสือถูกต้องรวดเร็ว สะดวก ประหยัด งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น การรับหนังสือมีการจัดลำดับความสำคัญ และเร่งด่วนของหนังสือ ดำเนินการได้ทันกำหนดเวลา มีการจัดทำสำเนาหนังสือให้ผู้ที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการแทนการให้ต้นฉบับไป แก้ปัญหาหนังสือสูญหายได้ การส่งหนังสือมีการตรวจทานความถูกต้องและความเรียบร้อยของหนังสือก่อนเสนอผู้บริหาร และก่อนนำส่ง แก้ปัญหาความผิดพลาดที่เกิดขึ้นให้หมดไปได้ การทำลายหนังสือ มีการวางแผน และกำหนดขั้นตอนการดำเนินการทำลายหนังสือไว้อย่างชัดเจนผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน การยืมหนังสือสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามขั้นตอน ส่วนการเก็บรักษาหนังสือผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจ สามารถแยกประเภทและเก็บหนังสือเข้าแฟ้มตามลำดับก่อน-หลังเลขทะเบียนหนังสือรับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เณริมวุฒิ พลศักดิ์ (2559, บทคัดย่อ) เรื่องแนวทางการพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าแนวทางสำคัญในการพัฒนางานสารบรรณ ดังนี้ 1) การจัดทำหนังสือราชการ ได้แก่ จัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การร่างหนังสือได้ตอบควรเขียนให้ชัดเจนแล้วเข้าใจถูกต้องตรงกัน 2) ด้านการรับหนังสือราชการ ได้แก่ จัดส่งหนังสือราชการตามลำดับชั้นความเร็วให้ถึงผู้รับโดยเร็วที่สุด 3) ด้านการส่งหนังสือราชการ ได้แก่ ตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือก่อนนำส่ง จัดสรรอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นให้ได้กับงานที่ปฏิบัติ 4) ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ ได้แก่ ควรจัดระบบจัดเก็บหนังสือราชการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันตลอดทั้งหน่วยงาน 5) ด้านการยืมหนังสือราชการ ได้แก่ ผู้ยืมหนังสือราชการต้องปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด และ 6) ด้านการทำลายหนังสือราชการ ได้แก่ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง กำหนดปฏิทินการทำลายที่แน่นอนและต้องทำลายตามกำหนดเวลา

### 1.3 กระบวนการพัฒนางานสารบรรณ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

การวางแผนการปฏิบัติงาน การดำเนินการและฝึกฝนทักษะในการปฏิบัติงาน การแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน การร่วมกันส่งเสริมพัฒนาการปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยเริ่มต้นที่ 1) การวางแผนการปฏิบัติงาน เป็นการกำหนดแนวทางขั้นตอนการทำงานและวิธีการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจนและสามารถระบุปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานพร้อมทั้งวิธีการแก้ไข



2) การดำเนินการและฝึกฝนทักษะในการปฏิบัติงาน เป็นการให้คำปรึกษา การแนะนำ ส่งเสริมสนับสนุนอบรมความรู้การปฏิบัติงานสารบรรณ และการวางแผนลงมือปฏิบัติงานตามแนวทางที่วางไว้ ด้วยความมุ่งมั่น อดทนและรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จ 3) การแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน เป็นการหาแนวทางในการปรับเปลี่ยนการทำงาน เพื่อสนองตอบต่อสภาพปัญหา สภาพความต้องการและเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในโรงเรียนและสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป 4) การร่วมกันส่งเสริมพัฒนาการปฏิบัติงาน เป็นการระดมความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน

5) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคล ด้านผลงาน คุณลักษณะอื่นๆ ในการปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารหรือผู้ได้รับแต่งตั้งให้ประเมิน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลวรรณ สิงห์เจริญ (2555, หน้า 57) การพัฒนางานสารบรรณ ฝ่ายธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ สรุปไว้ว่าจากศึกษาสภาพปัจจุบันงานสารบรรณภาพรวมว่ายังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ด้านการจัดทำหนังสือ ความล่าช้าในการรับ-ส่งหนังสือ การจัดเก็บหนังสือไม่เป็นหมวดหมู่ และได้เสนอแนะว่าจะต้องพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานสารบรรณด้านต่างๆ โดยให้เรียนรู้จากการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาจริง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมพร พุ่มทอง (2557, หน้า 125) เรื่องแนวทางการพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี สรุปผลการศึกษาว่าแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณ คือ การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรงานสารบรรณอย่างต่อเนื่อง จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบให้ถูกต้องครบถ้วน ปรับปรุงวิธีการนำส่งหนังสือราชการให้ทันต่อเทคโนโลยี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรนภัสส์ พรหมณีโชติ และพรชนก เกตุกัณทร (2558, หน้า 151) เรื่องแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนาวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล สรุปผลการวิจัยไว้ว่า ผู้รับผิดชอบงานธุรการจะต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอติดตามความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับกฎหมาย เพื่อที่จะปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องไม่เกิดความเสียหายแก่ทางราชการ

#### 1.4 เป้าหมายการบริหารงานสารบรรณ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

1) การปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง 2) มีความรวดเร็ว และ 3) มีประสิทธิภาพ ซึ่งครูที่ดูแลงานสารบรรณจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ และตรงตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 จนสามารถปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ต่อเนื่อง สะดวก ทันเวลา และคุณภาพของการดำเนินงานสารบรรณที่มีประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นรินทร์ นามำรุง (2550, หน้า 138-139) เรื่องการพัฒนาระบบงานสารบรรณ โรงเรียนชุมชนบ้านโคกอุดม อำเภอพรเจริญ จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ก่อนการดำเนินการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานสารบรรณไม่มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานสารบรรณ ทั้งในด้านการจัดทำเอกสาร การรับและการส่ง การเก็บรักษา และการยืม ตลอดจนการทำลาย ผู้ปฏิบัติปฏิบัติได้ไม่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ มีความล่าช้าไม่เป็นปัจจุบัน จากการดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ 1 โดยใช้กลยุทธ์ในการพัฒนา คือ การประชุมเชิงปฏิบัติการและการนิเทศภายใน พบว่า ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ความเข้าใจในระเบียบวิธีการปฏิบัติงานสารบรรณ ทั้ง 4 ด้านเป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และเป็นปัจจุบัน แต่ยังพบว่าด้านการเก็บรักษายังขาดความต่อเนื่อง ผู้ปฏิบัติงานมักเคยชินกับการเก็บงานที่ปฏิบัติเสร็จแล้วไว้บนโต๊ะหรือในลิ้นชัก ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อไปยังระบบงานสารบรรณส่วนอื่นๆ จึงได้ดำเนินการพัฒนาต่อในวงรอบที่ 2 ใช้กลยุทธ์การนิเทศภายใน ในด้านการเก็บรักษาหนังสือ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเก็บรักษาหนังสือตามระบบงานสารบรรณมีความตั้งใจและพยายามปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการเก็บรักษาหนังสือราชการของตนเป็นอย่างดี เน้นการจัดระบบหมวดหมู่อย่างเป็นระเบียบเป็นปัจจุบัน การสืบค้นกระทำได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องตามระบบงานสารบรรณ นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชฎาภรณ์ ศรีเกื้อกลิ่น (2550, หน้า 130-131) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบงานสารบรรณสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร้อยเอ็ด เขต 2 ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า จากสภาพในการดำเนินการรับ-ส่งเอกสาร การดำเนินงานสารบรรณยังไม่เป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นปัจจุบันตรวจสอบได้ยาก ไม่ทันกับความต้องการใช้งาน หลังจากได้พัฒนาการดำเนินงานในวงรอบที่ 1 โดยใช้กลยุทธ์ในการพัฒนาฝึกอบรมแบบ T-Groups ประกอบด้วยกิจกรรม 4 อย่าง คือ การประชุมกลุ่มย่อย การอบรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการนำประสบการณ์ลงสู่การปฏิบัติทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจใน

ขั้นตอนระเบียบการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยในวงรอบที่ 2 ผลการพัฒนาด้านการรับและส่ง ผู้ร่วมศึกษาได้ดำเนินการโดยการรับและการส่ง มีการรับลงทะเบียนและนำเข้า ผู้บริหารให้ความเห็นแล้วก็นำมาแจกจ่ายงานให้ผู้ที่ได้รับผิดชอบนำไปใส่ลิ้งเกอร์ดำเนินการ เมื่อดำเนินการเสร็จก็จะให้เจ้าหน้าที่สารบรรณออกหนังสือส่งเสนอผู้บริหารลงนาม และการนำทะเบียนส่ง การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ถูกต้องตามระเบียบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ มาสุข (2553, หน้า 99) เรื่องการพัฒนากระบวนการบริหารงานสารบรรณกลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 4 สรุปผลการพัฒนาระบบงานสารบรรณที่ใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการและกิจกรรมนิเทศทำให้ครูผู้ดูแลระบบงานสารบรรณมีความรู้เพิ่มเติมในการใช้ระบบการรับส่งหนังสือราชการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบการจัดเก็บและค้นเอกสาร สามารถใช้ประโยชน์จากระบบที่พัฒนาขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว

2. การตรวจสอบรูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปึงกาฬ พบว่า ผู้บริหารโรงเรียน และครูที่ดูแลงานสารบรรณ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปึงกาฬ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่ามีความเหมาะสมมากที่สุด 4 องค์ประกอบ เรียงลำดับความเหมาะสมขององค์ประกอบของรูปแบบจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ เป้าหมายการบริหารงานสารบรรณ กระบวนการพัฒนางานสารบรรณ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานสาร บรรณ ขอบข่ายงานสารบรรณ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วารุณี วรรณะภูติ (2558, หน้า 273) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต 1 จังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ซึ่ง ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยด้านงบประมาณ และปัจจัยด้านระบบสื่อสารด้วยอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทินกร พูลพุด (2560, หน้า 105) พบว่า ผลการประเมินการใช้รูปแบบการบริหารจัดการการศึกษาโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 2 : กรณีศึกษาอำเภออุ้มผาง ภาพรวมปรากฏว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

## ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานสารบรรณ เป็นสิ่งที่เอื้อให้การดำเนินงานสารบรรณประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของครูที่ดูแลงานสารบรรณ โดยอาศัยทัศนคติต่อการบริหารงานสารบรรณของผู้บริหารให้การสนับสนุน ประกอบกับ วัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงควรที่จะเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจและทักษะ การปฏิบัติงานสารบรรณแก่ครูที่ดูแลงานสารบรรณ ในการทำงานเพิ่มขึ้นเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริหารงานสารบรรณในโรงเรียน

1.2 ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติต่อการบริหารงานสารบรรณของผู้บริหาร เป็นแนวความคิด วิธีการดำเนินงานที่สนับสนุนให้การดำเนินงานสารบรรณบรรลุตาม เป้าหมาย ดังนั้นจึงควรที่จะส่งเสริมการใช้รูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียน ให้แก่ผู้บริหารโรงเรียนนำไปใช้ในการบริหารงานสารบรรณ เพราะจะทำให้การบริหารงาน สารบรรณมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง

### 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรจะศึกษาและพัฒนารูปแบบการบริหารงานสารบรรณของ โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ให้ลึกซึ้งในแต่ละ องค์ประกอบเพื่อเป็นแนวทางส่งเสริมการบริหารงานสารบรรณแก่ผู้บริหารโรงเรียนหรือ ครูที่ดูแลงานสารบรรณให้มีคุณภาพต่อไป

2.2 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการบริหารงานสารบรรณ ของโรงเรียนกับหน่วยงานอื่น เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล สถาบันการศึกษาอื่นๆ เป็นต้น