

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาแนวทางการดำเนินงานธุรการของโรงเรียนขนาดเล็กสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 1 และ เขต 2 : กรณีศึกษาโรงเรียนวัดท่าใหม่ โรงเรียนวัดศรีวังค์ โรงเรียนวัดลาดระโงง ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานธุรการของโรงเรียน
 - 1.1 ความหมายของงานธุรการ
 - 1.2 ความสำคัญของงานธุรการ
 - 1.3 ขอบข่ายของงานธุรการ
 - 1.4 การใช้คอมพิวเตอร์ในการดำเนินงานธุรการ
2. แนวทางการดำเนินงานธุรการในโรงเรียน
3. การวิจัยแบบปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานธุรการของโรงเรียน

1.1 ความหมายของงานธุรการ

งานธุรการของโรงเรียนเป็นงานที่สนับสนุนและให้บริการเพื่อให้งานอื่น ๆ ดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารโรงเรียนที่ต้องทำเป็นประจำ ได้มีผู้ให้ความหมายงานธุรการไว้ดังนี้

ลดาวัลย์ เนื่องคำ (2547 : 10) กล่าวว่า งานธุรการเป็นการบริการเพื่อให้งานด้านอื่น ๆ ของสำนักงานสามารถดำเนินไปได้โดยไม่มีอุปสรรค ทำให้งานคล่องตัว และเกิดประสิทธิภาพและสิ่งสำคัญคือ การดำเนินงานธุรการต้องได้รับความเอาใจใส่ดูแลเป็นพิเศษ เพื่อให้งานในฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักงานดำเนินไปด้วยความรวดเร็วโดยไม่เกิดความผิดพลาด

อุไร บรรณเทิงสุข (2544 : 20) กล่าวว่า งานธุรการเป็นงานหลักส่วนหนึ่งที่มีหน้าที่เป็นเครื่องมือคอยให้ความช่วยเหลือในการบริหารและการบริการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2541ก : 4) ให้ระบุความหมายของงานธุรการไว้ว่า งานธุรการเป็นงานบริการให้ความสะดวกในการดำเนินงานด้านอื่น ๆ งานธุรการ

โรงเรียนเป็นงานประสานและสนับสนุนงานอื่นให้สามารถดำเนินการไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ด้วยความราบรื่น

สมเจตน์ ไตรวุฒิวัฒนา (2540 : 1) กล่าวว่า งานธุรการ เป็นงานที่ประกอบด้วยงานสารบรรณ งานบุคลากร งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ

ซารี มณีศรี (2538 : 15) กล่าวว่า งานธุรการ หมายถึง งานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนโดยตรง แต่ก็มีส่วนทำให้การเรียนการสอนดำเนินไปอย่างคล่องตัวมากขึ้น

จากความหมายของงานธุรการที่กล่าวไว้ข้างต้น สรุปได้ว่า งานธุรการเป็นงานหลักส่วนหนึ่งที่มีหน้าที่เป็นเครื่องมือคอยให้ความช่วยเหลือในการบริหารของโรงเรียน ดำเนินไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

1.2 ความสำคัญของงานธุรการ

งานธุรการถือเป็นงานสนับสนุนการดำเนินงานของโรงเรียนให้สามารถดำเนินไปได้ด้วยความรวดเร็ว มีนักวิชาการและหน่วยงานทางการศึกษากล่าวถึงความสำคัญของงานธุรการ ดังนี้

ลำไย เลิศชยันตี (2549 : 24) ได้กล่าวถึงความสำคัญของงานธุรการไว้ว่า งานธุรการเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะช่วยส่งเสริมบริการให้งานฝ่ายต่าง ๆ ของโรงเรียน ได้แก่ ฝ่ายบริหารวิชาการ ฝ่ายบริหารงบประมาณ ฝ่ายบริหารบุคลากร และฝ่ายบริหารทั่วไป ดำเนินงานไปด้วยความเรียบร้อย ประสพผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

สุภรณ์ ประดับแก้ว (2545 : 1) กล่าวว่า งานธุรการของโรงเรียน มีความสำคัญสำหรับผู้บริหารโรงเรียน เพราะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในการบริหารงาน เป็นการสร้างความเชื่อถือ ไว้วางใจนิยมนชมชอบให้เกิดมีขึ้นแก่ผู้บังคับบัญชา ทั้งยังสร้างชื่อเสียงให้เกิดแก่โรงเรียนและผู้บริหาร ถ้าการบริหารงานธุรการดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย จะทำให้ผู้บริหารเขาใจสามารถทุ่มเทปรับปรุงงานวิชาการของโรงเรียนให้เกิดผลดีได้อย่างเต็มที่ เท่ากับเป็นการส่งเสริมสนับสนุนงานวิชาการ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2541ข : 4) ได้ระบุไว้ว่า ภารกิจของโรงเรียนนั้น นอกจากมีงานด้านการเรียนการสอนหรืองานวิชาการซึ่งเป็นงานหลักแล้ว ยังต้องมีงานอื่น ๆ ที่จะต้องทำอีก เช่น งานบริหารงานบุคคล งานกิจการนักเรียน งานอาคารสถานที่ งานธุรการและงานการเงิน และงานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน งานต่าง ๆ ดังกล่าวนี้นี้ ต้องมีความสัมพันธ์และอาศัยซึ่งกันและกัน จึงจะทำให้กิจกรรมภายในโรงเรียนดำเนินไปโดยราบรื่น สิ่งที่ทำให้งานต่าง ๆ ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยต้องอาศัย “งานธุรการ” ซึ่งเป็นงานบริการให้ความสะดวกในการดำเนินงานอื่น ๆ

สายสมร เจริญจันทร์แดง (2535 : 28-29) กล่าวถึงความสำคัญของงานธุรการไว้ว่า ต้องปฏิบัติต่อเนื่องกันไป ลักษณะของงานธุรการในโรงเรียนมีดังนี้

1. เป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบหรือคำสั่งของทางราชการ และต้องปฏิบัติให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในระเบียบ หรือทันต่อเหตุการณ์ตามกรณี
2. เป็นงานที่ผู้ปฏิบัติต้องมีทักษะความรู้ ความชำนาญเฉพาะตัวตามสมควร และมีความรับผิดชอบ
3. เป็นงานที่ต้องปฏิบัติตลอดเวลา แม้ว่าจะเป็นวันหยุดราชการหรือวันปิดภาคเรียน
4. เป็นงานที่ต้องอาศัยมนุษยสัมพันธ์หรือให้บริการแก่หน่วยงาน และบุคลากรอื่น ๆ
5. เป็นงานที่ผู้ปฏิบัติต้องสามารถปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของระเบียบ กฎหมาย สถานการณ์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
6. เป็นงานพิเศษอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

จากที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับความสำคัญของงานธุรการสรุปได้ว่า งานธุรการเป็นงานให้ความสะดวกในการดำเนินงาน และช่วยส่งเสริมบริการให้งานฝ่ายต่าง ๆ ในโรงเรียน ดำเนินไปโดยราบรื่นตามระเบียบหรือคำสั่งของทางราชการ และปฏิบัติทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

1.3 ขอบข่ายของงานธุรการ

การบริหารงานของโรงเรียนนั้น ต้องอาศัยงานธุรการซึ่งมีนักวิชาการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ระบุนถึงขอบข่ายงานธุรการ ไว้ดังนี้

สมเดช สีแสง (2543 : 624) กล่าวว่า งานธุรการโรงเรียนเกี่ยวข้องกับผู้บริหารเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถของการบริหารเป็นการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจ และความยินยอมของผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา อีกทั้งเป็นการสร้างชื่อเสียงให้เกิดขึ้นกับโรงเรียน จึงแบ่งขอบข่ายงานธุรการโรงเรียนออกเป็น 4 งาน คือ

1. งานสารบรรณ
2. งานทะเบียนและรายงาน
3. งานรักษาความปลอดภัย
4. งานประชาสัมพันธ์

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2541ข : 4) กล่าวว่า งานธุรการของโรงเรียนเป็นงานประสานและสนับสนุนงานอื่น ๆ ให้สามารถดำเนินการไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ด้วยความราบรื่น ขอบข่ายของงานธุรการประกอบด้วย 5 งาน คือ

1. งานสารบรรณ

2. งานทะเบียนและรายงาน
3. งานรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่
4. งานประชาสัมพันธ์
5. จัดสำนักงาน

กรมสามัญศึกษา (2539 : 7) กำหนดให้โรงเรียนในสังกัดดำเนินงานสารบรรณ ดังนี้

1. การลงทะเบียนรับ- ส่งเอกสารและหนังสือทางราชการ
2. การโต้ตอบหนังสือทางราชการ
3. การเก็บรักษาและทำลายหนังสือราชการ
4. การจัดบริการเกี่ยวกับงานสารบรรณ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (2526 : 1) ได้กำหนดความหมายของงานสารบรรณว่าเป็นงานที่เกี่ยวกับการบริหารเอกสารที่เริ่มตั้งแต่ การจัดทำหนังสือราชการ การรับและการส่งหนังสือราชการ การเก็บหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ

จากการศึกษาขอบข่ายงานธุรการ สรุปได้ว่า ขอบข่ายงานธุรการประกอบด้วย การจัดทำหนังสือราชการ การรับและการส่งหนังสือราชการ การเก็บหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ

1. การจัดทำหนังสือราชการ

สมนึก นนธิจันทร์ (2539 : 341-344) กล่าวถึง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เริ่มใช้เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2526 งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม การทำลาย ซึ่งได้กำหนดรายละเอียดไว้ดังนี้

ชนิดของหนังสือราชการ หมายถึง เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

1. หนังสือที่ไปมาระหว่างส่วนราชการ
2. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นที่มีใช่ส่วนราชการ
3. หนังสือที่ส่วนราชการรับจากหน่วยงานอื่นที่มีใช่ส่วนราชการ
4. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
5. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

หนังสือราชการมี 6 ชนิด

1. หนังสือภายนอก

1.1 จากส่วนราชการไปภายนอก ใช้กระดาษตราครุฑ

- 1.2 ระดับกระทรวง ทบวง กรม ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง
- 1.3 ระดับกรม กอง ให้บอกที่
2. หนังสือภายใน เป็นหนังสือที่ติดต่อกภายในกระทรวง ทบวง กรม จังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ
 3. หนังสือประทับตรา
 - 3.1 ใช้ประทับตราหันหน้ากรมขึ้นไป โดยหัวหน้ากองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายลงชื่อย่อ กำกับตรา
 - 3.2 ใช้โดยทั่วไปในเรื่องไม่สำคัญ เช่น ขอรายละเอียดส่งสำเนา ถึงของ เอกสารรับทราบ เตือนงาน
 - 3.3 ตราชื่อส่วนราชการให้ประทับตราด้วย หมึกสีแดง
4. หนังสือสั่งการ มี 3 ชนิด ได้แก่
 - 4.1 คำสั่ง คือบรรดาข้อความที่มีผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมายลงชื่อส่วนราชการ หรือตำแหน่งของผู้มีอำนาจออกหนังสือ
 - 4.2 ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจได้วางไว้โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้
 - 4.3 ข้อบังคับ คือ ข้อความที่ผู้มีอำนาจกำหนดขึ้นใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้
5. หนังสือประชาสัมพันธ์ มี 3 ชนิด
 - 5.1 ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบหรือแนะนำทางปฏิบัติ รวมทั้งแจ้งความด้วย
 - 5.2 แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์ให้ทราบชัดเจน โดยทั่วไปถ้าเรื่องเดียวกันมีหลายฉบับให้นับเรียงกัน
 - 5.3 ข่าว คือ ข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเปิดเผยให้ทราบ
6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้นไว้เป็นหลักฐาน ได้แก่
 - 6.1 หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนทางราชการออกให้เพื่อรับรองแก่บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่บุคคลทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง
 - 6.2 รายงานการประชุม คือ บันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

6.3 บันทึกร คือ ข้อความที่ผู้บังคับบัญชา เสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือ ผู้บังคับบัญชา สั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรม ติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ

6.4 หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นหลักฐานอื่นในทางราชการ ซึ่งรวมถึง ภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพ หนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับ หนังสือของทางราชการแล้วมีรูปแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบ เช่น โฉนด แผนที่ แบบแผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวนสอบสวน และคำร้อง เป็นต้น

ชั้นความเร็ว ของหนังสือราชการแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ

- 1.ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น
2. ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
3. ด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้ ระบุชั้นความเร็วด้วยอักษรสีแดง

ขนาด 32 พอยท์

ในกรณีที่ต้องการให้หนังสือส่งถึงมือผู้รับในเวลาที่กำหนด ให้ระบุคำว่า ด่วนภายใน แล้วลง วัน เดือน ปี และกำหนดเวลาที่ต้องการให้หนังสือนั้นถึงมือผู้รับ กับให้เจ้าหน้าที่ส่งถึงมือผู้รับ ซึ่งระบุหน้าของภายในเวลาที่กำหนด

สำเนา โดยปกติให้มี 2 ฉบับ เก็บไว้ที่ต้นเรื่อง และหน่วยงาน สารบรรณ ผู้รับรอง สำเนา คือ C2 ขึ้นไปซึ่งเป็นเจ้าของเรื่อง

2. การรับและการส่งหนังสือราชการ

งานธุรการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กล่าวถึงกระบวนการทำงานของการรับและการส่งหนังสือราชการ ไว้ดังนี้ (คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2540 : 9)

การรับหนังสือราชการมีกระบวนการ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานธุรการไปรับหนังสือราชการทุกประเภทที่มหาวิทยาลัย หลังจากนั้นต้องแยกประเภทหนังสือที่รับมา โดยแยกหนังสือที่ระบุถึงตัวบุคคลออกเพื่อนำจ่ายทันที

2. โทรแจ้งเจ้าตัวทราบ

3. ลงรับเป็นหลักฐาน เพื่อรอการจ่าย

4. ถ้าเป็นหนังสือราชการต้องแยกเรื่องที่สำคัญที่สุด สำคัญมาก สำคัญและเรื่องเกี่ยวกับ

ความลับต่าง ๆ ออก

5. ลงทะเบียนรับเพื่อเป็นหลักฐาน

การส่งหนังสือราชการมีกระบวนการ ดังนี้

1. เรื่องที่เสนอลงนามเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ส่งหนังสือนำเรื่องออกเลขที่ วัน เดือน ปี
2. เจ้าหน้าที่ส่งหนังสือเลขที่ วัน เดือน ปี ในหนังสือส่งออก ทั้งในต้นฉบับและสำเนา คู่ฉบับ แล้วส่งเรื่องคืนให้เจ้าของเรื่อง
3. เจ้าของเรื่องตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือที่ส่งออก รวมทั้งสิ่งที่ส่งมาด้วย ให้เรียบร้อย แล้วส่งเรื่องที่จะส่งออกให้เจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการส่งหนังสือออก
4. เจ้าหน้าที่ส่งหนังสือตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือส่งอีกครั้งหนึ่งก่อนจะบรรจุของและปิดผนึก
5. หนังสือที่ต้องเร่งด่วน หรือ ภายในมหาวิทยาลัยทางเจ้าหน้าที่ส่งจะนำส่งด้วยตนเอง โดยมีการเซ็นรับตามแบบที่กำหนด

6. ถ้าส่งทางไปรษณีย์ จะมีการลงทะเบียนเป็นหลักฐาน

สมนึก นนธิจันทร์ (2539 : 341-344) กล่าวถึง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เกี่ยวกับการรับและการส่งหนังสือ ไว้ดังนี้

1. การรับหนังสือ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ ดังนี้
 - 1.1 จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วน
 - 1.2 ประทับตรารับหนังสือ ที่มุมบนขวา
 - 1.3 ลงทะเบียนรับหนังสือ
2. การส่งหนังสือ คือ หนังสือที่ออกไปภายนอก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ ดังนี้
 - 2.1 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเรื่องความเรียบร้อย
 - 2.2 เจ้าหน้าที่สารบรรณดำเนินการดังนี้
 - 2.2.1 ลงทะเบียนหนังสือส่ง
 - 2.2.2 ลงเลขที่ และวัน เดือน ปี ในหนังสือที่ส่งออก
 - 2.2.3 บรรจุของ ปิดผนึก
 - 2.2.4 จำหน่ายซอง

3. การเก็บหนังสือราชการ

งานธุรการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กล่าวถึงกระบวนการทำงานของการเก็บหนังสือราชการ ไว้ดังนี้ (คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540 : 9)

1. ทุก ๆ 3 เดือน ทางหน่วยงานจะทำการตรวจสอบสภาพความเรียบร้อยของแฟ้มเอกสารว่าชำรุดหรือมีขีดตรงไหน

2. เมื่อเห็นว่าชำรุดจะทำการซ่อมแซมหรือทำการเปลี่ยนแปลงแฟ้มเอกสารใหม่

3. หลังจากนั้น จะทำการเก็บเข้าสู่เอกสาร โดยจัดหมวดหมู่ เพื่อสะดวกในการค้นหา
สมนึก นนธิจันทร์ (2539 : 341-344) กล่าวถึง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย
งานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เกี่ยวกับการเก็บหนังสือราชการ ไว้ดังนี้

1. เก็บระหว่างปฏิบัติ ขณะยังไม่เสร็จให้เจ้าของเรื่องเก็บ

2. เก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว โดยหน่วยสารบรรณกลางและตัวเองโดยกำหนดอายุการเก็บ
ด้วยหมึกสีน้ำเงิน ห้ามทำลาย ด้วยหมึกสีแดง

3. เก็บไว้เพื่อตรวจสอบ กรณีใช้ประจำจนกว่าจะหมดความจำเป็น

4. อายุการเก็บหนังสือ

4.1 โดยปกติเก็บไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี เว้นแต่

4.2 เป็นหนังสือที่สงวนไว้เป็นความลับ ปฏิบัติตาม รปภ.17

4.3 หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดีเก็บไว้จนหมดอายุความ

4.4 หนังสือเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ขนบธรรมเนียมประเพณี สถิติ หลักฐาน หรือ
เรื่องที่ใช้สำหรับค้นคว้าเก็บใช้ตลอดไป

4.5 หนังสือสำเนาที่สามารถค้นได้จากที่อื่นเก็บไม่น้อยกว่า 5 ปี

4.6 หนังสือธรรมดาไม่มีความสำคัญ เก็บไม่น้อยกว่า 1 ปี

หนังสือเกี่ยวกับการเงินซึ่งมิใช่เอกสารสิทธิ์ถ้าเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องเก็บถึง 10 ปี
ให้ขอทำความตกลงกับกระทรวงการคลังเพื่อทำลาย หนังสือที่เก็บครบ 25 ปี ให้ส่งมอบ
กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรภายในวันที่ 31 มกราคม ของปีถัดไป เว้นแต่

1. เป็นหนังสือที่ต้องสงวนไว้เป็นความลับ ตาม รปภ.17

2. หนังสือที่มีกฎหมายกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

3. หนังสือที่จำเป็นต้องเก็บเองให้ส่งรายชื่อไปเก็บที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ
กรมศิลปากร

4. การทำลายหนังสือราชการ

งานธุรการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กล่าวถึงกระบวนการทำงานของ
การทำลายหนังสือราชการ ไว้ดังนี้ (คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2540 : 9)

ทำการสำรวจเอกสารที่เห็นว่าการดำเนินการ และทำหนังสือถึงมหาวิทยาลัยหรือ กองจดหมายเหตุแห่งชาติเพื่อขออนุมัติทำลายเอกสารที่ครบกำหนดเวลา มีกระบวนการ ดังนี้

1. หลังปฏิทินสิ้นปี 60 วัน ให้เจ้าหน้าที่ธุรการสำรวจทะเบียนเก็บหนังสือ
2. จัดทำบัญชีเรื่องที่หมดอายุการเก็บ เสนอผู้มีอำนาจเพื่อขออนุมัติทำลาย
3. แต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ โดยแต่งตั้งผู้ที่ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 3

ขึ้นไปพิจารณา

4. ส่งบัญชีหนังสือขอทำลายให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรพิจารณา ให้ความเห็นชอบ เว้นแต่หนังสือประเภทที่ได้ขอทำความตกลงกับกรมศิลปากรไว้แล้ว ไม่ต้องส่งพิจารณา

5. เมื่อกองจดหมายเหตุแห่งชาติเห็นชอบแล้วให้ส่วนราชการทำลายหนังสือได้

6. ถ้ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรไม่แจ้งให้ทราบภายในกำหนดเวลา 60 วัน นับแต่วันที่ส่วนราชการนั้นได้ส่งเรื่องให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ ให้ถือว่ากองจดหมายเหตุแห่งชาติได้ให้ความเห็นชอบแล้ว ทำลายหนังสือได้

การให้บริการ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการทำลายเอกสาร แจกเวียนระเบียบการทำลายเอกสาร

เร่งรัดและติดตามการปฏิบัติงานของภาควิชา และหน่วยงานให้ได้ผลกำหนดของทางราชการ มีกระบวนการ ดังนี้

1. หนังสือราชการที่มหาวิทยาลัยหรือคณะบดีสั่งการเพื่อให้ภาควิชาและหน่วยงานพิจารณาดำเนินการ

2. ทางหน่วย จะทำการถ่ายเอกสาร แจกเวียนเรื่องดังกล่าวให้ภาควิชา และหน่วยงานพิจารณา โดยทางหน่วยงานจะประสานงานให้การดำเนินการ

3. เมื่อถึงกำหนดเวลาที่กำหนด ทางหน่วยจะโทรศัพท์สอบถามผลการดำเนินการของภาควิชา และหน่วยงานเพื่อนำเสนอผู้บริหารหรือมหาวิทยาลัยต่อไป

สมนึก นนธิจันทร์ (2539 : 341-344) กล่าวถึง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เกี่ยวกับการทำลายหนังสือราชการ ไว้ดังนี้

การทำลายหนังสือดำเนินการภายใน 60 วัน หลังสิ้นปีปฏิทินให้สำรวจหนังสือที่จะขอทำลาย

สรุปได้ว่า ขอบข่ายงานธุรการจะดำเนินตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ 2526 ได้แก่ การจัดทำหนังสือราชการ การรับและการส่งหนังสือราชการ การเก็บหนังสือราชการและการทำลายหนังสือราชการ

1.4 การใช้คอมพิวเตอร์ในการดำเนินงานธุรการ

ปัจจุบันคอมพิวเตอร์มีความจำเป็นและเข้ามามีส่วนสำคัญในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งงานธุรการได้นำคอมพิวเตอร์มาเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงาน มีผู้กล่าวเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการดำเนินงานธุรการ ดังนี้

สง่า ชีรนรวิชย์ (2544 : 64) กล่าวว่า การใช้เทคโนโลยีในการบริหารเอกสารนับว่ามีความสำคัญยิ่งในยุคปัจจุบัน ซึ่งได้พัฒนาก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเอาคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดการบริหารเอกสารให้เกิดความสะดวก สามารถที่จะเก็บข้อมูลได้จำนวนมาก และค้นหาข้อมูลได้ในระยะเวลาอันสั้น

คอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในกิจกรรมต่าง ๆ แม้แต่ในชีวิตประจำวันของมนุษย์และได้กลายเป็นเครื่องช่วยงานในสำนักงานเพื่อลดปริมาณที่ซ้ำซ้อน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้น กว่าทำให้พนักงานปฏิบัติการเก็บเอกสารด้วยระบบปกติ

ในปัจจุบันได้พัฒนาการเข้าสู่ยุคของเทคโนโลยีมีการนำเอาคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในงานสำนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อเป็นการลดปริมาณในการจัดเก็บเอกสาร การคำนวณ การวางแผน และการจัดการระบบสารสนเทศให้เกิดประสิทธิภาพ คอมพิวเตอร์ช่วยแก้ปัญหาในการทำงานด้วยสมองกลได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

สุภาวรรณ เครือพานิช (2542 : 50-53) กล่าวว่า การใช้คอมพิวเตอร์ในงานบริหารธุรการการเงิน และพัสดุ พบว่า โรงเรียนร้อยเอ็ด 87.98 ได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานด้านบริหารธุรการการเงิน และพัสดุ โดยส่วนใหญ่ใช้ทำบัญชีเงินเดือนครู รองลงมาได้แก่ บันทึกข้อมูลและเอกสารราชการ ทำทะเบียนพัสดุ ครุภัณฑ์ ทำบัญชีรายรับ หรือหลักทรัพย์ติดตามผลการปฏิบัติงาน และการใช้งบประมาณของโรงเรียนลงทะเบียนและการชำระค่าเล่าเรียน

ถนอม เลาหจรัสแสง (2541 : 4) กล่าวว่า โรงเรียนส่วนใหญ่เริ่มนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการบริหาร โดยที่คอมพิวเตอร์จะถูกนำมาใช้ในฝ่ายธุรการเพื่อช่วยงานการประมวลข้อมูลต่าง ๆ เช่น การทำทะเบียนประวัติครู นักเรียนและเจ้าหน้าที่โรงเรียน การจ่ายเงินเดือนครูและเจ้าหน้าที่ การพิมพ์ใบแจ้งผลการเรียน การจัดการการสอน ตารางสอบ รายรับ – รายจ่ายงบประมาณ และข้อมูลทรัพย์สินของโรงเรียน ฯลฯ ทั้งนี้ถือเป็นการช่วยผู้บริหารในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะการเตรียมข้อมูล ประมวลผลและนำเสนอ เพื่อช่วยในการตัดสินใจ การแก้ปัญหาต่าง ๆ

นอกจากนี้ก็มีกรนำคอมพิวเตอร์มาใช้ช่วยงานการพิมพ์ทั่วไป เช่น การออกจดหมาย รายงานการประชุม จดหมายข่าว เป็นต้น

รุ่ง แก้วแดง (2539 : 359) ได้จำแนกไมโครคอมพิวเตอร์ที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันจะทำได้ 3 ลักษณะ คือ

ลักษณะที่หนึ่ง คือ งานด้านการพิมพ์ ซึ่งเข้ามาทดแทนเครื่องพิมพ์ดีด ทำงานได้เร็วขึ้น เพราะมีส่วนความจำสามารถเก็บบันทึกไว้และแก้ไขได้ทำให้ประสิทธิภาพของงานพิมพ์เพิ่มขึ้น ประมาณร้อยละ 200 – 300 ทำให้สามารถลดคนงานพิมพ์ได้มาก

ลักษณะที่สอง นำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการเก็บข้อมูลต่าง ๆ เช่น ข้อมูลบุคลากร ข้อมูลทางด้านงบประมาณ ข้อมูลทางด้านสื่อการเรียนการสอนต่าง ๆ ซึ่งการเก็บเข้ามาทำให้ง่ายแก่การค้นคว้า การปรับปรุง และการนำมาใช้ ทำให้งานสะดวกรวดเร็ว ลดเวลาการทำงานลงได้มาก

ลักษณะที่สาม คือ การประมวลผลข้อมูล คือ การนำมาใช้ในการคำนวณต่าง ๆ ซึ่งในปัจจุบันมีโปรแกรมสำเร็จรูปที่นำมาใช้ในการค้นคว้าหา การคำนวณ การวิจัยต่าง ๆ ได้มาก เช่น การวิจัยด้านสังคมศาสตร์ มีโปรแกรมอันหนึ่งเรียกว่า SPSS – X เข้ามาช่วยในการประมวลผล ซึ่งเดิมเคยทำยากและใช้เวลามากกลับสะดวกขึ้น

สง่า ชีรนรวิชย์ (2544 : 70-71) ได้กล่าวถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้งาน ดังนี้

การนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้งานไม่ใช่นโยบายในการลดคนทำงานลง แต่เป็นการช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วและเกิดความถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น นอกจากนี้เครื่องคอมพิวเตอร์ยังช่วยเป็นศูนย์กลางความจำได้เป็นอย่างดี ทำให้เกิดการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ฉะนั้น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่นำมาช่วยงานจึงก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

1. เพิ่มขีดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ถูกพัฒนาให้ทำงานและประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

2. ก่อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน เพราะเครื่องคอมพิวเตอร์จะทำการประมวลผลตามข้อมูลที่ได้รับอย่างแม่นยำ การประมวลผลเป็นที่น่าเชื่อถือ หากข้อมูลที่ได้รับไม่ผิดพลาดเป็นศูนย์กลางความจำของหน่วยงาน เพราะเครื่องคอมพิวเตอร์จะรับข้อมูลและทำการบันทึกผลตามข้อมูลที่ได้รับไว้ได้เป็นจำนวนมาก

3. ช่วยประหยัดเวลาในการค้นหา เนื่องจากข้อมูลที่ถูกบันทึกไว้สามารถเรียกออกมาใช้ได้อย่างรวดเร็วภายในระยะเวลาอันสั้น

4. ช่วยในการประหยัดค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน ด้วยการลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานของบุคลากร ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ อีกด้วย

5. ช่วยในการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการจัดการข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลที่ได้รับอย่างถูกต้องแม่นยำ ทำให้ฝ่ายบริหารสามารถนำไปประกอบการตัดสินใจได้เป็นอย่างดี

สรุปได้ว่า คอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ที่มีความสำคัญและมีบทบาทต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมากเพราะจะช่วยให้การทำงานเสร็จในเวลาอันรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ ประหยัดเวลาในการค้นหา จึงเหมาะสมที่โรงเรียนจะนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานธุรการเพื่อให้การดำเนินงานด้านธุรการเป็นไปอย่างรวดเร็วและสะดวกเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. แนวทางการดำเนินงานธุรการในโรงเรียน

กระทรวงศึกษาธิการ (2546ก : 65) จากโครงสร้างการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคล ได้แบ่งงานบริหารสถานศึกษาออกเป็น 4 ฝ่ายงาน คือ การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานทั่วไป ซึ่งการดำเนินงานธุรการเป็นขอบข่ายและภารกิจของการบริหารทั่วไป ซึ่งมีแนวทางการปฏิบัติงาน 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาระเบียบ กฎหมาย แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
2. วางแผน ออกแบบ ระบบงานธุรการ
3. จัดบุคลากรเข้ารับผิดชอบ และพัฒนาให้ความรู้
4. จัดหา ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ ที่นำมาใช้
5. ดำเนินการงานธุรการตามระบบที่กำหนดไว้
6. ติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ

สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (2546 : 162-163) ได้ระบุถึงขั้นตอนการบริหารงานธุรการสรุปเป็นประเด็น ได้ดังนี้

1. วางแผนและจัดระบบงานที่ต้องดำเนินการ โดยศึกษาวิเคราะห์งานความรับผิดชอบของงานที่จะอยู่ในส่วนนี้และวางแนวทาง ระเบียบปฏิบัติ ที่สอดคล้องและอยู่ภายใต้กรอบข้อบังคับของหน่วยงานบังคับบัญชา

2. พัฒนาระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ในปัจจุบันการบริหารงานธุรการจะต้องอาศัยข้อมูลเป็นส่วนสำคัญ ทั้งการวางแผน จนถึงการรายงานผลการปฏิบัติงานและระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

3. กำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบ โดยดูจากโครงสร้างของระบบงานที่กำหนดไว้ว่า มีงานกี่ด้าน แต่ละด้านจะต้องใช้บุคลากรกี่คน คุณสมบัติบุคคลที่เหมาะสมกับแต่ละงานเป็นอย่างไร

4. ควรมีมาตรฐานการปฏิบัติงานตามธรรมชาติของการทำงานบุคคลจะกระตือรือร้น ถ้ามีเกณฑ์เทียบ หรือรู้ว่าตนอยู่ในระดับใด มาตรฐานงานนอกจากเป็นตัวกระตุ้นแล้วยังช่วยในการควบคุมการทำงานไปด้วยในตัว

5. มีการติดตามผลประเมินผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากงานธุรการมีขอบข่ายกว้าง และเกี่ยวข้องกับงานและบุคลากรทุกฝ่าย การประเมินผลนอกจากจะดูที่ตัวงาน คือ ความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน เป็นระบบ เรียบร้อย ประหยัดทรัพยากร หรือความมีประสิทธิภาพแล้วยังต้อง ประเมินจากความพึงพอใจหรือความเห็นของผู้รับบริการอีกด้วย เพื่อนำข้อมูลมาวางแผน ปรับปรุง พัฒนาต่อไป

สมทรง ฝั่งชลจิตร (2541 : 25-26) ได้เสนอแนะการดำเนินงานธุรการในโรงเรียนตาม ขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการ ภารกิจขั้นพื้นฐาน ผู้บริหารงานจะต้อง ศึกษางานในเรื่องต่อไปนี้

1.1 สภาพปัจจุบันของงานสารบรรณในโรงเรียน

1.2 สถานที่ทำงานของห้องสารบรรณเป็นอย่างไร มีความแออัดหรือไม่ ภายในห้อง มีความสะดวกมากน้อยเพียงใด อะไรบ้างที่เป็นข้อบกพร่อง

1.3 ครุภัณฑ์ที่จะต้องใช้ เช่น เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องโรเนียว โต๊ะ เก้าอี้ ตู้เก็บเอกสาร มีพร้อมหรือไม่ และอะไรที่ยังขาดอยู่บ้าง

2. การวางแผน ในขั้นนี้ผู้บริหารโรงเรียนควรได้ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความ ต้องการในขั้นที่หนึ่ง และมีความเข้าใจในปัญหาต่าง ๆ แล้ว พอมองเห็นแนวทางในการแก้ปัญหา เตรียมวิธีการวางแผนเพื่อแก้ปัญหา ซึ่งผู้บริหารโรงเรียนจะสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

2.1 ประชุมครู เพื่อศึกษาปัญหาของงานสารบรรณในโรงเรียนในรอบปีที่ผ่านมา

2.2 ให้ครูแต่ละคนหรือแบ่งกลุ่มกันเขียน โครงการ เพื่อพัฒนางานสารบรรณ ของโรงเรียน แล้วเก็บรวบรวมไว้ดำเนินการต่อไป

2.3 กำหนดปฏิทินปฏิบัติงานโดยให้มีผู้รับผิดชอบ

3. การดำเนินการตามแผนและการควบคุม ในขั้นนี้ผู้บริหารโรงเรียนได้คิดวางแผน ดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาในขั้นที่สองได้อย่างเรียบร้อยแล้ว ผู้บริหารโรงเรียนก็ให้ลงมือปฏิบัติตาม โครงการเพื่อแก้ปัญหานั้น ๆ แต่สิ่งที่ผู้บริหารโรงเรียนละเลยมิได้ในขั้นตอนนี้ คือ

3.1 การควบคุม และการตรวจสอบงานที่ปฏิบัติตามโครงการเป็นระยะ ๆ
 3.2 การให้ความช่วยเหลือเมื่องานใดหรือโครงการใดมีปัญหาเกิดขึ้น
 3.3 การประเมินผลทุกโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการ ฝ่ายสารบรรณของ
 โรงเรียนจะต้องมีการประเมินทุกระยะ เพื่อรายงานความคืบหน้าให้ครูได้รับทราบในการประชุม
 แต่ละครั้ง

4. การประเมินผล ผู้บริหารโรงเรียนควรแบ่งการประเมินงานสารบรรณออกเป็น
 3 ระยะ ดังนี้

- 4.1 ประเมินก่อนการดำเนินงาน
- 4.2 ประเมินผลระหว่างดำเนินงาน
- 4.3 ประเมินผลเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงาน

รวีวรรณ ชินะตระกูล และเดือนจิตต์ จิตต์อารี (2538 : 90) ได้กล่าวถึงแนวทาง
 การดำเนินงานธุรการ ไว้ดังนี้

1. ศึกษานโยบายของต้นสังกัด
2. ศึกษาสภาพปัจจุบันปัญหา
3. ชี้แจงให้บุคลากรรับทราบ
4. ร่วมวางแผนในการดำเนินงาน
5. จัดตั้งกรรมการดำเนินงาน
6. อนุมัติการดำเนินโครงการ
7. นิเทศ ติดตาม ประเมินผลและประชาสัมพันธ์
8. ให้ขวัญและกำลังใจ
9. สรุปผลการดำเนินงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานธุรการ สรุปได้ว่ามีแนวทาง
 การปฏิบัติงาน 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาระเบียบ กฎหมาย แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
2. วางแผน ออกแบบ ระบบงานธุรการ
3. จัดบุคลากรเข้ารับผิดชอบ และพัฒนาให้ความรู้
4. จัดหา ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ ที่นำมาใช้
5. ดำเนินการงานธุรการตามระบบที่กำหนดไว้
6. ติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ

3. การวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

3.1 ความหมายของการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

การวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR) เป็นเทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อแก้ปัญหาหรือพัฒนางานขององค์กร หน่วยงาน หรือชุมชนตามแนวทางที่บุคคลผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งได้แก่บุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ เข้ามาร่วมในกิจกรรมการวิจัยทุกขั้นตอน ตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับนักวิชาการดังนี้

ชอบ เข้มกลัด และโกวิท พวงงาม (2547 : 3-4) กล่าวว่า การวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR) หมายความว่า การวิจัยเพื่อการพัฒนาที่รวมการวิจัยอย่างมีส่วนร่วม (Participatory research) กับการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action research) เข้าด้วยกัน และเป็นเครื่องมือในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน โดยคณะนักวิจัย ชุมชน และแกนนำชาวบ้านมีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัยทุกขั้นตอน ตั้งแต่การศึกษาชุมชน การวิเคราะห์ปัญหา การหาแนวทางในการแก้ปัญหา ตลอดจนการดำเนินงานและติดตามประเมินผล เพื่อให้ผลของการวิจัยนำไปสู่การปฏิบัติได้จริงในการพัฒนา

ประวิต เอราวรรณ์ (2545 : 21) กล่าวว่า การวิจัยปฏิบัติการเป็นกระบวนการศึกษาค้นคว้าร่วมกันอย่างเป็นระบบของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เพื่อทำความเข้าใจต่อปัญหาหรือข้อสงสัยที่กำลังเผชิญอยู่ และให้แนวทางการปฏิบัติหรือวิธีการแก้ไขปรับปรุง ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน โดยมีพื้นฐานที่สำคัญ 7 ประการ คือ

1. เป็นการเชื่อมโยงทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติจริง
2. ผู้ปฏิบัติงาน คือ นักวิจัยซึ่งอยู่ในองค์กร
3. เป้าหมายเพื่อแก้ปัญหา และปรับปรุงงาน
4. หัวใจที่แฝงอยู่ในกระบวนการ คือการมีส่วนร่วมและร่วมมือกัน
5. การมีส่วนร่วม คือ การตระหนักในปัญหา วางแผน ตัดสินใจ ลงมือปฏิบัติ ส่องสะท้อนตัวเอง และรู้สึกรับผิดชอบเป็นเจ้าของ
6. เป็นกระบวนการศึกษาแบบวิวัฒน์ ที่ค่อยพัฒนาจากจุดเล็ก ๆ
7. ผลการวิจัยจะตอบสนองความต้องการของผู้วิจัยให้ออกสื่อกันไว้และพัฒนา

พันธุ์ทิพย์ รามสูต (2540 : 31) กล่าวว่า การวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR) เป็นกระบวนการทางประชาธิปไตยอย่างหนึ่ง ที่บุคคลจำนวนหนึ่งนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาวิจัย และการลงมือกระทำด้วยตนเองมาปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงสังคมของตน

สุภางค์ จันทวานิช (2540 : 67-73) กล่าวถึง การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Research : PAR) ว่าหมายถึง วิธีการที่ให้นักวิจัยเข้ามามีส่วนร่วมวิจัย เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ โดยอาศัยการมีส่วนร่วมวิจัย เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ โดยอาศัยการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการวิจัย นับตั้งแต่การกำหนดปัญหา การดำเนินการ การวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนหาแนวทางในการแก้ปัญหาหรือส่งเสริมกิจกรรม

วิธีวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ถือกำเนิดขึ้นจากแนวความคิดที่ว่า การวิจัยเป็นกิจกรรมทางสังคมที่ใช้ทรัพยากรของสังคมในการศึกษา จึงเป็นสมบัติของสังคม ซึ่งกระทำโดยมีความมุ่งหมายที่จะรับใช้สังคม ด้วยเหตุนี้จึงควรคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่สังคมจะได้รับ โดยเฉพาะสังคมที่เป็นหน่วยของการศึกษาวิจัยนั้น ๆ และการที่จะให้ชุมชนได้รับประโยชน์สูงสุดจากการวิจัย ก็ต้องทำให้การวิจัยนั้น เป็นการวิจัยเพื่อพัฒนา หรือการวิจัยพัฒนา (Research for development), (Research and development : R&D) โดยที่การพัฒนาและการเป็นหุ้นส่วนจะต้องเดินทางร่วมกันเพราะการพัฒนาจะต้องเป็นประโยชน์แก่ทุกคนและแต่ละคนในสังคม ดังนั้นทุกคนและแต่ละคนในสังคมจึงต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนานั้นทุกขั้นตอน อย่างมีเสรีและเป็นประชาธิปไตย

3.2 กระบวนการของการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

พันธุ์ทิพย์ รามสูต (2540 : 31) กล่าวว่า กระบวนการของการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. เตรียมชุมชน เพื่อที่จะให้ชุมชนมีความพร้อมในการเข้ามามีส่วนร่วมในการวิจัยในระดับที่เสมอภาค ในทุกขั้นตอนจึงต้องมีการเตรียมชุมชนก่อน โครงการวิจัยจะเริ่ม
2. อบรมนักวิจัยร่วมจากชุมชน ในฐานะเป็นนักวิจัยจากท้องถิ่น ให้มีความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ในท้องถิ่น บทบาทของผู้ทำหน้าที่เป็นนักวิจัยท้องถิ่น การจัดองค์กรชุมชนรูปแบบของผู้นำ การสนับสนุนและมนุษยสัมพันธ์
3. กำหนดรูปแบบการวิจัย ทีมนักวิจัยท้องถิ่นจะร่วมกันกำหนดรูปแบบการวิจัย เช่น การแก้ปัญหาทั่วไปที่ชุมชนเลือกแล้ว ลงเป็นปัญหาย่อย ๆ ที่สามารถจะทำวิจัยเพื่อแก้ปัญหาได้ทีละส่วน ต่อไปก็กำหนดวิธีการที่จะรวบรวมข้อมูลที่ต้องการ เครื่องมือที่จะใช้ ผู้ที่จะให้คำตอบหรือให้ข้อมูล รวมทั้งขนาดของตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ การกำหนดรูปแบบคำถาม และวิธีการ ฯลฯ
4. ลงมือเก็บข้อมูล โดยผู้ที่ได้รับการอบรมวิธีการเก็บข้อมูลมาแล้ว

5. ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ทีมนักวิจัยท้องถิ่นจะร่วมกันทำการประมวลผลและสรุปข้อมูล ให้ข้อสังเกตหรือข้อวิจารณ์สิ่งที่พบ วิเคราะห์ว่าเหตุใดจึงได้ข้อมูลเช่นนั้น เขียนสรุปสิ่งที่พบอย่างกว้าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะประกอบ

6. หาหรือผลการค้นพบกับชุมชน โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา มาเสนอกลับคืนต่อชุมชน ให้มีโอกาสดูตรวจสอบและแก้ไขความถูกต้อง ตลอดจนทำการวิเคราะห์สรุปประเด็น หรือชี้แนะแก่ทีมวิจัย กระบวนการหาเรื่องนี้ อาจทำในรูปของภาพหรือกราฟแบบต่าง ๆ ในที่สาธารณะ หรือที่ชุมชนของชุมชน แล้วกระตุ้นให้มีการออกความคิดเห็น การแสดงออกถึงความรู้สึกรักของชาวบ้าน การประเมิน ทำที่และปฏิบัติต่อดูข้อมูลของชุมชน ที่รวบรวมได้จากกระบวนการวิจัย ตลอดจนการตัดสินใจร่วมกันในเรื่องเหล่านี้

7. วางแผนชุมชน โดยการอบรมทีมวางแผนให้สามารถเขียนโครงการได้ รวมทั้งความสามารถในการจัดองค์กรชุมชนด้วย โครงการที่ทีมวางแผนเขียนนี้ จะต้องนำมาปรึกษาหารือกับชุมชน ให้ชุมชนตรวจสอบแก้ไขและรับรองก่อนนำไปเสนอเพื่อขอทุนสนับสนุนต่อองค์กรที่เกี่ยวข้อง

8. นำแผนไปปฏิบัติ โดยการระดมทรัพยากร ทั้งบุคคลและชุมพลัง ตลอดจนองค์กรประชาชนต่าง ๆ ในชุมชน มาร่วมในการปฏิบัติตามแผนที่จัดวางขึ้นจากข้อมูลที่เป็นผลจากการศึกษาร่วมกัน โดยทีมนักวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมนั้น

9. ติดตามกำกับและประเมินผลในชุมชน โดยทีมวิจัยและชุมชนร่วมกัน
สิทธิณัฐ ประพุทธนิติสาร (2546 : 30) ได้สรุปขั้นตอน PAR มี 5 ขั้นตอน เป็นขั้นตอนที่ผสมผสานแนวความคิดการจัดการชุมชน และการเรียนรู้ปัญหาของชุมชนเข้าด้วยกัน คือ

1. ระยะก่อนการทำวิจัย (Pre – research Phase) ได้แก่
 - 1.1 การคัดเลือกชุมชนและการเข้าถึงชุมชน
 - 1.2 การบูรณาการ ตัวนักวิจัยเข้ากับชุมชน
 - 1.3 การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของชุมชน
 - 1.4 การแพร่แนวคิด PAR แก่ชุมชน
2. ระยะของการทำวิจัย (Research phase)
 - 2.1 การศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและเก็บข้อมูล
 - 2.2 การฝึกอบรมทีมวิจัยท้องถิ่น
 - 2.3 การวิเคราะห์ปัญหาซึ่งอาจเกิดขึ้นในกระบวนการ PAR และกำหนดแนวทาง

แก้ไข

- 2.4 การออกแบบการวิจัยและเก็บข้อมูล
- 2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 2.6 การนำเสนอข้อมูลต่อที่ประชุมหมู่บ้าน
- 3. ระยะการจัดทำแผน (Planning phase)
 - 3.1 การอบรมทีมงานวางแผนท้องถิ่น
 - 3.2 การกำหนดโครงการหรือกิจกรรม
 - 3.3 การศึกษาความเป็นไปได้ของแผนงาน
 - 3.4 การแสวงหางบประมาณและหน่วยงานที่สนับสนุน
 - 3.5 การวางแผนเพื่อติดตามและประเมินผล
- 4. ระยะการนำแผนไปปฏิบัติ (Implementation phase)
 - 4.1 การกำหนดทีมงานปฏิบัติงานอาสาสมัคร
 - 4.2 การอบรมทีมงานปฏิบัติอาสาสมัคร
- 5. ระยะการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and evaluation phase)
 - 5.1 จัดตั้งทีมงานติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหมู่บ้านขึ้นมาติดตามการดำเนินงานของฝ่ายปฏิบัติทุกระยะ

5.2 เสนอผลการประเมินต่อที่ประชุมหมู่บ้าน

จากการศึกษากระบวนการวิจัยการปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมที่นักวิชาการได้กล่าวไว้นั้นสรุปขั้นตอนกระบวนการวิจัยได้ 4 ขั้นตอน ได้แก่

- ขั้นที่ 1 ขั้นศึกษาความต้องการแนวทางการดำเนินงานธุรการของโรงเรียนขนาดเล็ก
- ขั้นที่ 2 ขั้นพัฒนาแนวทางการดำเนินงานธุรการของโรงเรียนขนาดเล็ก
- ขั้นที่ 3 ขั้นทดลองใช้แนวทางการดำเนินงานธุรการของโรงเรียนขนาดเล็ก
- ขั้นที่ 4 ขั้นศึกษาความเป็นไปได้ของแนวทางการดำเนินงานธุรการของโรงเรียนขนาดเล็ก

3.3 เทคนิคที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยผู้วิจัยควรเตรียมตัวในเรื่องของเทคนิคและเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีที่ใช้กันอยู่ทั่วไปมี การสังเกต การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม ซึ่งเน้นการมีส่วนร่วม

การสังเกต หมายถึง การเฝ้าดูสิ่งที่เกิดขึ้นหรือปรากฏขึ้นอย่างเอาใจใส่และกำหนดไว้ อย่างมีระเบียบวิธี เพื่อวิเคราะห์หรือหาความสัมพันธ์ของสิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งอื่น (สุภางค์ จันทวานิช.

การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าที่ใช้กันทั่วไป เป็นรูปแบบของปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ถามกับผู้ตอบภายใต้กฎเกณฑ์ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูล ลักษณะสำคัญของการสัมภาษณ์ คือ มีความยืดหยุ่น ผู้สัมภาษณ์มีโอกาสอธิบายขยายความหรือซักถามเพิ่มเติมติดต่อกันเพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจจุดประสงค์ของผู้สัมภาษณ์ ทั้งยังสามารถเปลี่ยนสถานการณ์ หรือหาทางวกกลับเมื่อผู้พูด ตอบไม่ตรงคำถาม และสามารถสังเกตพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้ตอบได้ ผู้สัมภาษณ์มีโอกาสสังเกต สีหน้าท่าทาง ความรู้สึกปฏิกิริยาที่ซ่อนเร้นไว้ในใจที่แสดงออกมา ในขณะที่พูดและไม่พูด (สุภางค์ จันทวานิช. 2540 : 74 - 75)

การสนทนากลุ่ม หมายถึง การสนทนากันระหว่างผู้วิจัยกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่สามารถตอบประเด็นคำถามที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาได้ดีที่สุด สามารถตอบประเด็นได้อย่างเป็นเหตุเป็นผล กลุ่มมีขนาด 7 – 8 คน เป็นกลุ่มที่มีลักษณะการตอบโต้ได้ดีที่สุด การดำเนินการผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการ จัดเตรียมประเด็นคำถาม เพื่อให้การสนทนาคำเนินไปอย่างราบรื่นอยู่ในกรอบของการวิจัย และเตรียมทีมงานสนทนาซึ่งประกอบด้วยผู้จัดบันทึก 1 คน ผู้บันทึกเทป 1 คน ใช้เวลาในการสนทนาไม่เกิน 3

ในการวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางการดำเนินงานธุรการของโรงเรียนขนาดเล็กสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 1 และ เขต 2 : กรณีศึกษาโรงเรียนวัดท่าใหม่ โรงเรียนวัดศรีวังค์ และโรงเรียนวัดลาดระโหง เป็นการศึกษาแบบปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม มีเทคนิคที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม ซึ่งมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ ประเด็นการประชุมกลุ่มย่อย

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

วัชรินทร์ แผลงกระโทก (2550 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการโรงเรียนบ้านวัง (สายอนุกุล) อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า และให้ข้อมูลมีจำนวน 4 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ธุรการ หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป ผู้อำนวยการโรงเรียนและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมจำนวน 5 คน ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานวิชาการ หัวหน้ากลุ่มบริหารงานงบประมาณ หัวหน้าสายชั้นอนุบาล เจ้าหน้าที่อนามัยและหัวหน้างานพัสดุ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ แบบบันทึกผลการวิเคราะห์การประชุม การตรวจสอบข้อมูลยึดหลักการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า สภาพก่อนการพัฒนา

ระบบงานธุรการของโรงเรียนบ้านวัง (สายอนุกุล) ยังไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนส่งผลให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้า การจัดทำหนังสือราชการ ไม่ทันเวลาที่กำหนด การเก็บรักษาหนังสือไม่เป็นระบบค้นหาไม่พบ ไม่มีการบันทึกผู้ยืมหนังสือราชการและไม่มีการทำลายหนังสือราชการตามเวลาที่กำหนด ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบงานอื่นของโรงเรียน เมื่อดำเนินการพัฒนาโดยใช้กลยุทธ์ในการพัฒนาคือ การประชุมปฏิบัติการและการนิเทศภายใน พบว่า การจัดทำหนังสือราชการผู้ปฏิบัติมีการจัดทำรูปแบบหนังสือและพิมพ์ได้ถูกต้อง มีการโต้ตอบหนังสือราชการได้ทันเวลา การรับและการส่งหนังสือราชการได้เร็วกว่าเวลาที่กำหนด การยืมหนังสือราชการมีการบันทึกชื่อผู้ยืมทุกครั้งเวลาขอยืมหนังสือ ด้านการทำลายหนังสือราชการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ส่วนการเก็บหนังสือราชการสามารถปฏิบัติได้แต่ยังเกิดข้อผิดพลาด คือ ไม่สามารถเก็บเอกสารได้ถูกแฟ้มและทำการสืบค้นไม่พบและใช้เวลานานในการเก็บหนังสือยังต้องดูเอกสารประกอบ เพราะเจ้าหน้าที่ยังจำแฟ้มเก็บไม่ได้หมด ดังนั้นกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าจึงได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในวงรอบที่ 2 โดยการนิเทศภายใน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ โดยเพิ่มระยะเวลาในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดทักษะและกระบวนการทำงานด้านเก็บและรักษาหนังสือราชการเพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดความชำนาญงาน เพื่อให้คำชี้แนะและตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ปรากฏว่าการปฏิบัติงานธุรการด้านการเก็บหนังสือราชการ มีความถูกต้องใช้เวลาในการเก็บน้อย เพราะเจ้าหน้าที่สามารถจำดัชนีเอกสารได้โดยไม่ต้องกลับไปดู การสืบค้นหนังสือทำได้ง่ายสะดวกในการค้นหา เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการเก็บเอกสาร

อุทุมพร กะริอุณะ (2550 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการ โรงเรียนอนุบาลพระเจริญ อำเภอพระเจริญ จังหวัดหนองคาย กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าจำนวน 4 คน ได้แก่ ผู้ศึกษาค้นคว้าและครูผู้รับผิดชอบงานธุรการ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมจำนวน 11 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ แบบบันทึกผลการนิเทศการศึกษา และแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม การตรวจสอบข้อมูลยึดหลักการตรวจสอบข้อมูลหลายมิติและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า ก่อนดำเนินการพัฒนาผู้รับผิดชอบยังขาดความรู้ในการจัดเก็บงานธุรการให้เป็นระบบ การดำเนินของระบบงานธุรการ การดำเนินงานไม่เป็นไปตามกรอบของงาน และไม่เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้ วัสดุอุปกรณ์ไม่ทันสมัย ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันจึงได้ดำเนินการศึกษาระบบ วิเคราะห์ระบบโดยการสนทนากลุ่มพบว่า สภาพที่เป็นอยู่จริงคือ งานธุรการมีผู้รับผิดชอบแต่บุคลากรเป็นครูผู้สอนมีเวลาปฏิบัติงานน้อย จึงได้ขั้นตอนการและวิธีการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานธุรการ ทุกคนสามารถนำไปใช้และ

ตรวจสอบ ทบทวนการดำเนินงานตามคู่มือได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ เป็นปัจจุบัน แต่มีผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า 1 คนยังไม่สามารถนำคู่มือไปใช้ในการตรวจสอบและทบทวนระบบได้ ในงานสารบรรณเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารและการรายงานในงานทะเบียนครูและบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งดำเนินการพัฒนาโดยใช้การนิเทศการศึกษา ภายหลังดำเนินการพัฒนาแล้วในรอบที่ 2 แล้วสามารถดำเนินการได้ ส่วนงานรักษาความปลอดภัยได้ศึกษาระบบเบาะวิเคราะห์ระบบโดยการสนทนากลุ่มพบสภาพที่เป็นอยู่จริง คือ การบันทึกเวรยามพร้อมการบันทึกการตรวจเวรยามไม่เป็นปัจจุบัน งานประชาสัมพันธ์ไม่ได้รับการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ จึงกำหนดความต้องการพัฒนาโดยการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้ได้ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานในคู่มือการปฏิบัติงาน ภายหลังการดำเนินการพัฒนา บุคลากรทุกคนสามารถนำไปใช้และตรวจสอบทบทวนคู่มือได้ตามขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติการได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ และเป็นปัจจุบัน

ประกอบ อจโชติสง (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาการดำเนินงานธุรการ โรงเรียนบ้านสายชนวน อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มผู้ร่วมศึกษาซึ่งเป็นเป้าหมายการพัฒนาประกอบด้วยผู้ร่วมศึกษาจำนวน 4 คน คือ ผู้ศึกษา ครูผู้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานธุรการและครูผู้ปฏิบัติหน้าที่ช่วยหัวหน้างานธุรการ 2 คน กลุ่มเป้าหมายจำนวน 3 คน กลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้เทคนิคการตรวจสอบข้อมูลสามและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ผลการวิจัย พบว่า การดำเนินงานธุรการด้านงานงบประมาณและงานสารบรรณของโรงเรียนบ้านสายชนวน ผู้บริหารให้ความสนใจในการดูแลเอาใจใส่ตรวจสอบและให้กำลังใจแก่เจ้าหน้าที่น้อยมาก จึงสะสมปัญหาตลอดมา การจัดทำเอกสารไม่ถูกต้อง การรับ – ส่ง ล่าช้า ก่อให้เกิดความเสียหาย การจัดเก็บรักษาหนังสือราชการไม่เป็นระบบ ไม่เป็นระเบียบ ไม่ปลอดภัย ไม่เหมาะสม ทำงานแทนผู้อื่นไม่ได้ ส่วนสภาพการทำงานด้านประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสนใจและเอาใจใส่น้อยเกินไป ทำให้บุคลากรภายในด้วยกันและระหว่างบุคลากรภายในกับบุคลากรภายนอกห่างเหินกัน เกิดความระแวงสงสัย มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อกัน มีการร่วมมือพัฒนาการศึกษามากยิ่งขึ้น จึงได้นำปัญหาดังกล่าวมาพัฒนาการดำเนินงานสารบรรณและงานประชาสัมพันธ์โรงเรียน โดยใช้กิจกรรมการศึกษาเอกสาร การศึกษาดูงาน และการนิเทศ โดยการประชุมสัมมนาหรือปรึกษาหารือกันเพื่อให้เกิดการพัฒนาตามกระบวนการ PAOR 2 วงรอบ หลังจากการปฏิบัติกิจกรรมทั้ง 2 วงรอบ แล้วทำให้ครูทุกคนและผู้เกี่ยวข้องเริ่มมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมพัฒนาในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม คือ ด้านงานสารบรรณ ได้มีการจัดเก็บหนังสือราชการเป็นระบบหมวดหมู่ เก็บรักษาในแฟ้มแขวน ตู้เหล็ก อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อยและปลอดภัย

ต่อเอกสารที่จัดเก็บ ครูทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจในการร่าง การพิมพ์ การจัดเก็บเอกสาร สามารถที่จะทำงานทดแทนกันได้ ตลอดทั้งมีความรวดเร็วในการดำเนินงานสารบรรณยิ่งขึ้น

โหมยิต คำไสย (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบงานธุรการ โรงเรียนสวชนวิทยา อําเภอยุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ครูปฏิบัติงานฝ่ายธุรการจำนวน 5 คน ผู้ให้ข้อมูลมีจำนวน 6 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ แบบบันทึกประจำวัน แบบบันทึกการประชุม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้เทคนิคการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ผลการศึกษา พบว่าก่อนการดำเนินการพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายธุรการที่ใช้ระบบการทำงานด้วยมือ จัดเก็บข้อมูลด้วยแฟ้มเอกสาร พบปัญหาคือ ไม่สามารถรองรับข้อมูลที่มีปริมาณมาก ๆ บุคลากรขาดประสบการณ์ มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานน้อย ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานธุรการหลังจากที่ได้ดำเนินการพัฒนาระบบงานธุรการตามขั้นตอนการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการดำเนินงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตามก็ยังมีจุดอ่อน คือ บุคลากรยังไม่เข้าใจในระบบการปฏิบัติงานในรายละเอียดตามกรอบงานบางงาน เช่น ด้านงานพัสดุ และงานการบัญชี จึงได้มีการปรับแผนการพัฒนาใหม่โดยเน้นการสอน แนะนำและเพิ่มเวลาในการนิเทศ ติดตามอย่างต่อเนื่อง

สายันต์ ป่วนกลาง (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาการปฏิบัติงานธุรการให้โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา ผลการค้นคว้าพบว่า

1. ด้านการวางแผนงาน ปัญหาที่พบอันดับ 1 คือ แผนงานธุรการไม่ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ทั้งหมดและประสบการณ์การเป็นคณะกรรมการเพื่อกำกับติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานและผู้บริหารให้ขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานด้วย

2. ด้านการบริหารงานธุรการ ปัญหาที่พบอันดับ 1 คือ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่งานธุรการมีน้อยและปฏิบัติหน้าที่หลายอย่างและมีแนวทางแก้ปัญหาโดยให้มีการกระจายภารกิจหน้าที่รับผิดชอบและให้มีโครงสร้างกำหนดหน้าที่ให้ชัดเจน จัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นให้เพียงพอ

3. ด้านการบริหารงานสารบรรณ ปัญหาที่พบอันดับ 1 คือการขอทำลายหนังสือไม่ได้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและมีแนวทางแก้ปัญหาโดยให้มีแผนปฏิบัติงานประจำปีจัดระบบการเก็บเอกสารให้เป็นหมวดหมู่กำหนดรหัสและจัดหาแฟ้มตู้สำหรับจัดเก็บเอกสารให้เพียงพอ

4. ด้านการบริหารการเงินและบัญชี ปัญหาอันดับ 1 คือ การใช้จ่ายของโรงเรียนไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด และมีแนวทางแก้ไขปัญหาโดยให้มีการติดตามและตรวจสอบ

ใช้จ่ายของโรงเรียน ผู้บริหารนิเทศกำกับติดตามปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ใกล้ชิดและควรให้กำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานตามความเหมาะสม

5. ด้านการบริหารงานพัสดุ ปัญหาที่พบบนอันดับ 1 คือ การจัดเก็บพัสดุไม่เป็นระบบและไม่มีห้องเป็นสัดส่วนโดยเฉพาะ แล้วมีแนวทางแก้ปัญหาโดยจัดเก็บพัสดุ ให้ความรู้เจ้าหน้าที่พัสดุอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง นิเทศกำกับงานอย่างใกล้ชิด

6. ด้านการบริหารงานทะเบียนและสถิติราชการและลูกจ้าง ปัญหาที่พบบนอันดับ 1 คือ ขาดเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมจัดเก็บข้อมูลที่ทันสมัยแล้วมีแนวทางโดยจัดเครื่องคอมพิวเตอร์แล้วโปรแกรมที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารงานจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

7. ด้านการประเมินผลงานบุคลากร ปัญหาอันดับ 1 คือ ไม่มีคณะกรรมการประเมินผลงานบุคลากรโดยเฉพาะ และมีแนวทางแก้ปัญหาโดยจัดให้มีคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรและระบุบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจน วิเคราะห์ และนำผลการประเมินไปใช้พัฒนางานและสร้างความตระหนักให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการประเมิน

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ปีเตอร์ (Peters. 2002 : Abstract) ได้ศึกษาบทบาทของหัวหน้าฝ่ายธุรการในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีขนาดเล็ก โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาบทบาทของหัวหน้าฝ่ายธุรการ ในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยเอกชนขนาดเล็ก นอกจากนี้ยังทำการสำรวจเจตคติของผู้บริหารฝ่ายวิชาการที่มีผลต่อการร่วมมือกับหัวหน้าฝ่ายธุรการ การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้การทบทวนเชิงเอกสารและการสำรวจ ผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการมีหน้าที่ในการรับผิดชอบงานของการศึกษาชั้นอุดมศึกษามากมายหลายอย่าง พวกเขามีหน้าที่หลักในงานด้านการเงิน การบริหารทรัพยากรบุคคล และงานด้านการส่งเสริมงานอื่น ๆ และพบว่ากลุ่มตัวอย่างของการวิจัยซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 คน มีความคิดเห็นตรงกันอย่างมากในเรื่องเกี่ยวกับหน้าที่รับผิดชอบของพวกเขา ทั้งหน้าที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน และหน้าที่ที่ชอบปฏิบัติ นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยยังกล่าวว่า อธิการบดีของสถาบันต้องใช้วิธีการทำงานแบบเป็นทีม โดยอาศัยความร่วมมือกับ หัวหน้าฝ่ายบริหารท่านอื่น ๆ และพบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ คือบุคลากรหน่วยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อคณะทำงานด้านการบริหารของสถาบันสุดท้าย ถึงแม้ว่า เจ้าหน้าที่ธุรการจะยังไม่ได้เข้าร่วมในงานด้านวิชาการโดยตรง แต่หัวหน้าฝ่ายธุรการก็มีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมในการวางแผนงานด้านวิชาการมาโดยตลอด

กูดอลล์ (Goodall, 2001 : A) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานด้านการบริหารของหัวหน้าพนักงานฝ่ายธุรการ ในโรงเรียนประจำอำเภอ ซึ่งเป็นโรงเรียนที่มีขนาดกลาง ในเมืองแคลิฟอร์เนีย ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้อำนวยการฝ่ายและหัวหน้าพนักงานฝ่ายธุรการของโรงเรียนประจำอำเภอ ซึ่งเป็นโรงเรียนที่มีขนาดกลางทุกแห่งที่ตั้งอยู่ในเมืองแคลิฟอร์เนีย เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า หัวหน้าพนักงานฝ่ายธุรการกล่าวว่า พวกเขาสามารถประสบความสำเร็จน้อยที่สุดในการสร้างแรงจูงใจ การสร้างแรงกระตุ้นจากภายใน การตรวจสอบงานและการให้รางวัล ทั้ง 2 กลุ่มระบุว่า การให้รางวัลเป็นวิธีการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญน้อยที่สุด หัวหน้าพนักงานธุรการมองว่า ตนเองได้บริหารงานด้านวางแผน การจัดระบบองค์กรและการตรวจสอบงานน้อยกว่าที่ผู้อำนวยการฝ่ายได้ปฏิบัติ แต่มองว่าตนเองได้ปฏิบัติงานด้านวางแผน การจัดระบบองค์กร และการตรวจสอบงานมากกว่าที่ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติ

ฮิวเกิล (สมทรง ฟังชลจิตร. 2541 : 65 ; อ้างอิงจาก Huegel. 1989. **A Status Study of Business Education in the Public School of the State of the Missouri in 1998.** p. 687) ได้ทำการศึกษาถึงสภาพงานธุรการในโรงเรียนชุมชน ของรัฐมิสซูรีภายใต้องค์ประกอบ 6 ด้าน คือ การจัดการและการบริหารงาน สถานภาพและความชำนาญการบริหารกิจการนักเรียน ความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ธรรมชาติและโอกาสในการบริหารและการจัดให้มีการอำนวยความสะดวกอื่น ๆ พบว่า โดยส่วนรวมทั้งหมดแล้วงานธุรการในโรงเรียนขนาดเล็กขาดคุณภาพส่วนโรงเรียนขนาดใหญ่และขนาดกลาง คุณภาพต่างกัน แต่สูงกว่าโรงเรียนขนาดเล็ก และอยู่ในระดับน่าพอใจปานกลาง

แมคเคอร์เทน (สมชาย สหชัยรุ่งเรือง. 2539 : 60 ; อ้างอิงจาก Mc curtain. 1989. **Elementary School Principal Competencies and School Effectiveness : Instructional Staff Perceptions.** p. 2124) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถภาพของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา และความสำเร็จของโรงเรียนตามความเข้าใจของทีมงานสอน ผลการวิจัยพบว่า การบริหารงานธุรการโรงเรียน จะช่วยให้โรงเรียนบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งโรงเรียนที่มีสมรรถภาพสูง มีการบริหารงานธุรการ การบริหารงานวิชาการ และความสัมพันธ์กับชุมชนอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

ซีเกรน (Seagren. 1987 : Abstract) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินผลงานงานธุรการต่อความซับซ้อน ต้องการหลักเกณฑ์และวิธีการหลายอย่าง พบว่า การวัดประสิทธิภาพและสมรรถภาพของเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ จะต้องใช้ความเอาใจใส่ตลอดเวลา และจะต้องจัดการกับ

ความต้องการและการพิจารณาของสถาบันเป็นการเฉพาะ วิธีการเลือกเก็บรวบรวมข้อมูลและการตีความจะต้องมีพร้อม แต่ทุกอย่างต้องมุ่งเน้นเรื่องค่าใช้จ่าย ความลับ ความพึงพอใจของผู้ใช้

สมิธ (Smith. 1986 : Abstract) ได้ศึกษาผลการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดการงานธุรการและการพัฒนาในโรงเรียนในรัฐมิสซูรี ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า 1) ปัจจุบันโรงเรียนทุกแห่งใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในงานธุรการและพัสดุ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับรายงานหรือบัญชีพัสดุต่าง ๆ 2) โรงเรียนขนาดใหญ่สามารถนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้งานก่อนโรงเรียนขนาดเล็ก 3) การแบ่งประเภทโรงเรียนตามขนาดมาตรฐานการศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่เครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้งานธุรการและงานพัสดุ 4) การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้งานทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย เก็บข้อมูลได้ละเอียด และสะดวกสบายกว่าวิธีการทำบัญชีในสมุดทำให้เสนอต่อส่วนกลางหรือเสนอต่อรัฐได้ตามแผนที่วางไว้

แม็คคัฟฟี (McGuffey. 1980 : 246) ได้ศึกษาการบริหารงานธุรการของโรงเรียนในสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษา พบว่า ผู้บริหารงานธุรการในโรงเรียนให้ความสำคัญกับงานการเงินในระดับสูงมากที่สุด การบริหารงานธุรการในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน จะมีเทคนิคในการบริหารงานต่างกันและผู้บริหารงานธุรการหรือผู้รับผิดชอบงานธุรการ ควรได้รับการฝึกอบรมก่อนมอบหมายตำแหน่งหน้าที่ โดยแบ่งการสร้างทักษะในเรื่องของการมอบหมายธุรกิจ การสร้างแรงจูงใจการติดตามควบคุมงาน รวมทั้งการฝึกอบรมให้มีความรู้ความชำนาญในด้านระเบียบธุรการ

เวน (กักดี ชัยรักษา. 2537 : 46 ; อ้างอิงจาก Wayne. 1980. **Educational Daministration Theory, Research, and Practice.** p. 1293) ได้ศึกษาการรับรู้บทบาทการนิเทศการศึกษาของครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษา ในรัฐเวอร์จิเนีย ในส่วนของงานธุรการและการเงินนั้น พบว่า งานที่ครูใหญ่ใช้เวลาน้อยที่สุดคือ งานวัสดุ ส่วนงานที่ใช้เวลามากที่สุดคือ งานนิเทศภายใน งานที่เกี่ยวกับหลักสูตรการสอน และงานการแนะแนว

ลินน์ (Linn. 1956 : 32-33) ได้เสนอหลักการจัดการธุรการโรงเรียนให้ผู้บริหารโรงเรียนยึดถือ เพื่อความประสบผลสำเร็จไว้ 7 ประการดังนี้ คือ เจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องรู้ขอบเขตหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงของตนเอง เจ้าหน้าที่แต่ละคนจะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของหัวหน้าคนใดคนหนึ่งโดยตรงการมอบหมายความรับผิดชอบให้กับผู้ช่วยนั้น จะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมของอำนาจหน้าที่ของบุคคลด้วย การวิพากษ์วิจารณ์เจ้าหน้าที่จะต้องทำเป็นส่วนบุคคล ไม่ควรกระทำต่อหน้าบุคคลอื่น ให้ความเคารพแนวความคิด ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขงานในหลักเป็นการเสริมสร้างจากบุคคลอื่นให้การยกย่องชมเชยบุคคลอื่นที่กระทำดี โดยยึดถ้อยคำที่ว่า “การจับ

แมลงวันให้ได้มากนั้นจะต้องใช้น้ำตาลมากกว่าขนม” บุษและสตรีมีความแตกต่างกัน แต่ว่าในการปฏิบัติต่อบุคคล 2 กลุ่มต้องให้ความยุติธรรมเท่าเทียมกัน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งงานวิจัยในประเทศและงานวิจัยต่างประเทศ พอสรุปได้ว่า การพัฒนาแนวทางการดำเนินงานธุรการของโรงเรียนขนาดเล็กนั้น เป็นสิ่งจำเป็นต้องจัดทำให้เป็นระบบ และมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน และต้องมีการพัฒนาระบบการทำงานและบุคลากรไปพร้อม ๆ กัน เนื่องจากงานธุรการมีความสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนให้การปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ของโรงเรียนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ