

รูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา

The Effective Model for General Administration of Secondary School

อมรรัตน์ อินเลียน* ไกรเดช ไกรสกุล และเบญจพร ชนะกุล

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

Amonrat Inlien* Kraidej Kraisahul and Benjapon Chanakun

Graduate School, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินงานธุรการสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา 2) พัฒนารูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา 3) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้รูปแบบการดำเนินงานธุรการงานสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ผู้บริหาร ครูผู้ให้บริการ และครูผู้ปฏิบัติหน้าที่งานธุรการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ยและหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัญหาการดำเนินงานธุรการสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการจัดเก็บเอกสาร ด้านการส่งหนังสือราชการ ด้านการรับหนังสือราชการ ด้านการยืมหนังสือ ด้านการทำหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ 2) รูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพ เป็นการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ (PDCA) ซึ่งมี 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย P การวางแผน (ขั้นตอน) D การปฏิบัติตามระบบ C การตรวจสอบระบบ และ A การปรับปรุงระบบ 3) ผู้บริหาร ครูผู้ให้บริการและครูผู้ปฏิบัติงานธุรการ มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ : รูปแบบการดำเนินงานธุรการวงจรคุณภาพ ประสิทธิภาพงานธุรการ

Abstract

Aims of this research are to study the issues of administrative operation for secondary schools, to develop model of the effectiveness of administrative operation for secondary schools, and to investigate satisfaction of users who use pattern of the administrative operation for secondary schools. The samples of this research are administrators, service users

(teachers) and teachers who are administrative officers. Research tool is questionnaires. The statistics to be analyzed by mean and standard deviation. The result shows that the issues of administrative operation for secondary schools are arranged in ascending order from the greatest to least: document storage, official correspondence sending, official correspondence receiving, book borrowing, official correspondence writing and official correspondence shredding. The effective administrative operation that were operated by PDCA cycle consisted of 4 steps: P-system plan, D-Do, C-Check and A-Action. Administrators, service user (teacher) and teachers who are administrative officers had the highest satisfaction with the model of the administrative operation for secondary schools.

Keyword : Model of the administrative operation, PDCA cycle, effective administrative operation.

บทนำ

งานธุรการนับว่าเป็นงานที่มีความสำคัญงานหนึ่งที่ทำให้การจัดการเรียนการสอน เกิดความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ งานธุรการเป็นศูนย์กลางของการบริหารที่สนับสนุนให้งานอื่นๆมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการดำเนินงานของการจัดการศึกษาของโรงเรียนทั้งมวล จึงถือได้ว่าเป็นงานที่มีความสำคัญต่อสถานศึกษาเป็นอย่างยิ่งเปรียบเสมือนแขนขาที่เป็นเครื่องสนับสนุนให้โรงเรียนเป็นสถานศึกษาที่ให้บริการทางวิชาการได้อย่างราบรื่น งานธุรการมีลักษณะงานเป็นเรื่องของระเบียบทางราชการที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร สภาพงานธุรการในปัจจุบันมักจะประสบปัญหาทางงานสารบรรณในเรื่องของขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ธุรการ และนอกจากนี้ ปัญหางานธุรการที่เกิดขึ้นเสมอ คือ การให้บริการหลายขั้นตอน การพิจารณามีความล่าช้า (เปมิกา ศรีสุวรรณ, 2556) ดังนั้น การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานธุรการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้นั้น จะต้องมีการนำเอา รูปแบบที่ง่ายและตายตัวมาใช้ปัจจุบันสถานศึกษามีการจัดรูปแบบการดำเนินงานธุรการ เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการประสานงาน ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา แต่รูปแบบการจัดการเอกสารยังคงไว้ในรูปแบบเดิม หลายครั้งที่ข้อมูลไปไม่ถึงผู้รับ ไม่ว่าจะด้วย สาเหตุจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ธุรการล่าช้า ผู้อำนวยการไม่ได้เขียนหนังสือราชการ ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการสื่อสารลดลง ดังนั้นเพื่อเป็นการลดปัญหาดังกล่าว จึงเป็นจุดเริ่มต้นของ แนวความคิดในการนำรูปแบบงานธุรการที่มีประสิทธิภาพ สำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา เข้ามาใช้ในการดำเนินงานธุรการ

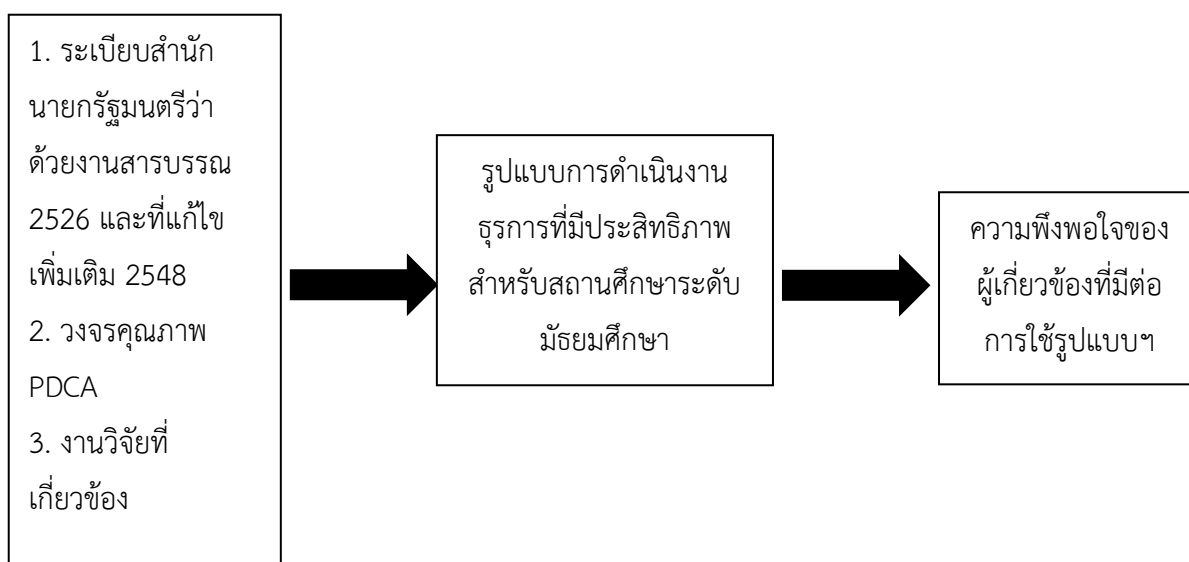
สำหรับการดำเนินงานธุรการในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา นั้น ไม่ว่าฝ่ายบริหารงานวิชาการ ฝ่ายบริหารงานงบประมาณ ฝ่ายบริหารกิจการนักเรียน ฝ่ายบริหารงานบุคคล จะต้องมีการปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานธุรการทั้งสิ้น ซึ่งงานธุรการในฝ่ายงานต่างๆ นั้นมีมากและประสบปัญหาในการทำงาน ด้านงานธุรการอยู่อย่างสม่ำเสมอ เช่น การจัดระบบงานเอกสารที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี ประกอบกับการจัดเก็บที่ดี เพราะยังใช้วิธีการจัดเก็บเอกสารแบบเดิม เป็นเหตุให้เกิดสภาพสถานที่แออัดไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงาน เพราะ

ต้องใช้สถานที่และที่เก็บเอกสารเพิ่มมากขึ้นยากต่อการค้นหา เอกสารหายเพราะมีเอกสารมากเกินไป ใช้เวลาในการค้นหาเอกสารนาน เนื่องจากจัดเก็บไม่เป็นระบบ มีวิธีการทำงานที่ไม่ทันสมัย ระยะเวลาในการพิจารณาไม่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังมีกฎหมายระเบียบต่างๆ ที่สลับซับซ้อน ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ (สุรดา สิทิมงคล, 2551) แนวทางในการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานธุรการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้วยการนำวงจรคุณภาพ PDCA เป็นตัวควบคุมในการพัฒนา เพื่อเสริมสร้างศักยภาพขององค์กร ซึ่งจุดมุ่งหมายให้ การทำงานเป็นไปด้วยดีด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดปลอดภัย สบาย และสนุก หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า คือการวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพของงาน สามารถนำไปเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานได้ (Gillian Symon and Catherine Cassell, 2012) เนื่องจากมีความง่าย ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องความรู้พื้นฐานใดๆ ทำได้รวดเร็ว รู้และผลได้ทันทีไม่ต้องรอ ไม่สิ้นเปลืองงบประมาณ

จากสภาพปัญหาในการดำเนินงานธุรการ ผู้วิจัยเห็นว่า การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานธุรการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโดยการนำวงจรคุณภาพ PDCA มาเป็นตัวควบคุมในการพัฒนา เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานธุรการ ในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา ในโอกาสต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีกรอบแนวคิดพัฒนามาจากแนวทางการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานธุรการ จากเอกสารแนวคิด ทฤษฎี หลักการ และการวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาวิเคราะห์เป็นแนวทางการออกแบบการวิจัย (ปัญหา เลิศไกร และลัญจกร นิลกาญจน์, 2559) สรุปเป็นกรอบแนวคิดดังต่อไปนี้



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินงานธุรการสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้รูปแบบการดำเนินงานธุรการงานสำหรับสถานศึกษาระดับ

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และเจ้าหน้าที่ธุรการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 12 จังหวัดนครศรีธรรมราชพัทลุง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียนท่าศาลาประสิทธิ์ศึกษา อำเภوتاศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12 จำนวน 120 คน ซึ่งได้มาโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้

แบบสอบถามเกี่ยวกับความเห็นต่อสภาพปัญหาการดำเนินงานธุรการ การตรวจสอบคุณภาพของผู้เชี่ยวชาญ และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ Biggs. A.RJ, Coieman, M. and Morison M.E, (2012) แบบประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา และแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้รูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์สถิติพื้นฐานของการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการดำเนินงานธุรการสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา ประสิทธิภาพของรูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา และความพึงพอใจของผู้ใช้รูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ขั้นตอนการวิจัย

การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าโดยกระบวนการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยแบ่งเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินงานธุรการสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา

ศึกษาระเบียบสำนักนกกยกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 2548 และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินงานธุรการสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา ประกอบด้วยสภาพการดำเนินงานใน 6 ด้านคือ ด้านการทำหนังสือ

ราชการ ด้านการรับหนังสือราชการ ด้านการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บหนังสือราชการ ด้านการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ

ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา

วิธีดำเนินการ

การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

ขั้นที่ 1. สังเคราะห์เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลจากตำรา บทความและงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ

ขั้นที่ 2. ร่างรูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา เป็นการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ (PDCA) ซึ่งมี 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย P การวางแผน (ขั้นตอน) D การปฏิบัติตามระบบ C การตรวจสอบระบบ และ A การปรับปรุงระบบ

ขั้นที่ 3 ประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา โดยการใช้แบบสอบถามเพื่อหาประสิทธิภาพของรูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา ก่อนนำไปใช้จริงในกลุ่มตัวอย่าง

ระยะที่ 3 ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้รูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษา ระดับมัธยมศึกษา

ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้รูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา โดยประเมินความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้ให้บริการ ครูผู้ปฏิบัติงานที่งานธุรการ ต่อการใช้รูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ มีรายละเอียดแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการใช้งานรูปแบบการจัดเก็บเอกสาร ด้านการออกแบบคู่มือ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้ ด้านเวลาในการตอบสนองเข้าถึงรูปแบบ และด้านประโยชน์ของการนำไปใช้

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินงานธุรการสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินงานธุรการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการจัดเก็บเอกสาร ด้านการส่งหนังสือราชการ ด้านการรับหนังสือราชการ ด้านการยืมหนังสือ ด้านการทำหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

รายการ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านการทำหนังสือราชการ	3.49	0.16	มาก
2. ด้านการรับหนังสือราชการ	3.52	0.19	มาก

3. ด้านการส่งหนังสือราชการ	3.55	0.28	มาก
4. ด้านการทำหนังสือราชการ	4.52	0.17	มากที่สุด
5. ด้านการยืมหนังสือราชการ	3.49	0.26	มาก
6. ด้านการทำลายหนังสือ ราชการ	3.48	0.29	มาก
รวม	3.67	0.10	มาก

2. ผลการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาเป็นการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ (PDCA) ซึ่งมี 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย P การวางแผน (ขั้นตอน) ในการจัดเก็บเอกสาร ดังนี้ 1. จัดทำตารางExcel เป็นหัวข้อตามที่ต้องการ โดยครอบคลุมเอกสารที่ต้องการจัดเก็บทั้งหมด โดยกรอกข้อมูลทั้งหมดลงในฐานไฟล์ข้อมูล 2.สแกนเอกสารที่ต้องการเก็บ เป็นไฟล์ PDF แล้วนำไปใส่ไว้ใน Folder 3. นำเอกสารเข้าระบบโดยทำเป็น Hyperlink D การปฏิบัติตามระบบโดยดำเนินการตามระบบที่วางไว้ C การตรวจสอบระบบ โดยมีการตรวจสอบการดำเนินงานเดือนละ 1 ครั้ง และA การปรับปรุงระบบ โดยมีการปรับปรุงระบบการดำเนินงานธุรการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.1. ก่อนนำรูปไปใช้ในกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้ประเมินคุณภาพรูปแบบฯกับโรงเรียนในบริบทเดียวกันเพื่อตรวจประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาผลการตรวจประเมินโดยรวมมีประสิทธิภาพในระดับดีมากซึ่งมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

รายการ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ
1. วัตถุประสงค์สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาปัญหา	2.71	0.49	ดีมาก
2. มีการสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีได้สอดคล้องกับสภาพปัญหา	2.44	0.53	ดี
3. การออกแบบฯและพัฒนารูปแบบฯมีความเป็นไปได้	2.14	0.38	ดี
4. รูปแบบ สามารถแก้ปัญหาได้ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย	4.52	0.17	มากที่สุด
5. กระบวนการพัฒนารูปแบบก่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน	2.43	0.53	ดีมาก
6. กระบวนการดำเนินงานสะดวกไม่ซับซ้อน และสามารถนำไปใช้ได้ดี	2.57	0.79	ดีมาก
7.การพัฒนาารูปแบบได้ดำเนินการเสร็จสิ้น และมีการนำไปใช้จริง	2.00	0.30	ดี
รวม	2.63	0.48	ดีมาก

3. ผลการศึกษาคความพึงพอใจของผู้ใช้รูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รายละเอียดดังตาราง

รายการ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านการใช้งานรูปแบบการจัดเก็บเอกสาร	4.60	0.24	มากที่สุด
2. ด้านออกแบบคู่มือ	4.55	0.28	มากที่สุด
3. ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้	4.54	0.19	มากที่สุด

4. ด้านเวลาในการตอบสนอง การเข้าถึงรูปแบบ	4.53	0.29	มากที่สุด
5. ด้านประโยชน์และการนำไปใช้	4.52	0.25	มากที่สุด
รวม	4.55	0.11	มากที่สุด

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาการดำเนินงานธุรการสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา โดยศึกษาวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าสภาพปัญหาการดำเนินงานมี 6 ด้าน คือ 1) สภาพปัญหาด้านการจัดทำหนังสือราชการ 2) สภาพปัญหาด้านการรับหนังสือราชการ 3) สภาพปัญหาด้านการส่งหนังสือราชการ 4) สภาพปัญหาด้านการจัดเก็บหนังสือราชการ 5) สภาพปัญหาด้านการยืมหนังสือราชการ 6) สภาพปัญหาด้านการทำลายหนังสือราชการ โดยสภาพปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสาร เป็นปัญหาที่พบมากอันดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริวรรณ ภูขมร, (2551) ได้ศึกษา การพัฒนาระบบงานธุรการโรงเรียน บุญเจริญวิทยา อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ก่อนการดำเนินการพัฒนาการจัดเก็บยังไม่เป็นระบบ การจัดระบบใช้ระบบการจัดเก็บเอกสารทำให้เกิดความสะดวก และจัดการข้อมูลสนับสนุนการบริหารงานสถานศึกษาให้มีคุณภาพมากขึ้น (วรดี เลิศไกร, จรุงใจ มนต์เลี้ยง และสุชาติ จิตกล้า, 2559)

2. ผลจากการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษา ระดับมัธยมศึกษา เป็นการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ (PDCA) ซึ่งมี 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย P การวางแผน (ขั้นตอน) D การปฏิบัติตามระบบ C การตรวจสอบระบบ และ A การปรับปรุงระบบซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโรงเรียนเซนต์หลุยส์ (2550) ได้ทำการศึกษา การปรับปรุงการปฏิบัติงานการจัดเก็บเอกสารของแผนกธุรการ โรงเรียนเซนต์หลุยส์ ได้กล่าวว่า ได้นำวงจรคุณภาพ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพงาน ซึ่งสรุปได้ว่าปัญหาที่สำคัญในการเก็บเอกสารใช้เวลาในการค้นหาเอกสารนาน เมื่อทราบสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาก็ให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งปรากฏว่าผลการปฏิบัติงานเป็นไปในทางที่ดีขึ้น เจ้าหน้าที่งานสารบรรณสามารถลดเวลาในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการค้นหาเอกสารได้ ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีความประทับใจและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ผลการศึกษาประสิทธิภาพของรูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา การทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ผู้วิจัยได้ทดลองในสถานการณ์จริงกับโรงเรียนทรายขาววิทยา กับครู ผู้ใช้บริการและครูผู้ปฏิบัติหน้าที่ธุรการ จำนวน 30 คน โดยใช้แบบสอบถามประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ผลการประเมินประสิทธิภาพพบว่าโดยรวมพบว่าประสิทธิภาพของรูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษา มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับเยาวลักษณ์ ง่วนสน, (2551) ได้ศึกษาการพัฒนาการดำเนินงานสารบรรณ โรงเรียนนาเชือกวิทยาคม อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานสารบรรณมากขึ้น คือ การเปลี่ยนแปลงระบบงานสารบรรณทั้ง 4 ด้าน จาก

การลงทะเบียนรับ-ส่ง การโต้ตอบ โดยการใช้เครื่องพิมพ์ดีด การจัดเก็บข้อมูลและจัดทำข้อมูลงานสารบรรณด้วยคอมพิวเตอร์ ทำให้ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบรวดเร็ว ประหยัดเวลา งบประมาณ และอำนวยความสะดวกในการบริหารงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพ

4. ผลการประเมินความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการและครูผู้ปฏิบัติหน้าที่งานธุรการต่อรูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษา ระดับมัธยมศึกษา พบว่าครูผู้ให้บริการและครูผู้ปฏิบัติหน้าที่งานธุรการ มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โรงเรียนเซนต์หลุยส์, (2550) ได้ทำการศึกษการปรับปรุงการปฏิบัติงานการจัดเก็บเอกสารของแผนกธุรการ โรงเรียนเซนต์หลุยส์ ได้กล่าวว่าได้นำวงจรคุณภาพ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพงาน ซึ่งสรุปได้ว่าปัญหาที่สำคัญในการเก็บเอกสารใช้เวลาในการค้นหาเอกสารนาน เมื่อทราบสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งปรากฏว่าผลการปฏิบัติงานเป็นไปในทางที่ดีขึ้น เจ้าหน้าที่งานสารบรรณสามารถลดเวลาในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการค้นหาเอกสารได้ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความประทับใจและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด กระบวนการประเมินจากผู้ที่เกี่ยวข้อง จะสะท้อนแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาให้งานดีขึ้น (กฤตพร แซ่แง สายจันทร์ และกัลยกร ภิญโญ, 2558)

จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่ารูปแบบการดำเนินการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษา ระดับมัธยมศึกษา มีการศึกษาอย่างเป็นขั้นตอน มีการหาประสิทธิภาพทุกขั้นตอน ซึ่งรูปแบบดังกล่าวสามารถนำไปใช้ได้จริง มีผลให้สถานศึกษาพัฒนาด้านการดำเนินงานธุรการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผู้ที่จะนำรูปแบบนี้ไปใช้ควรเตรียมความพร้อมศึกษาทำความเข้าใจคู่มือรูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา
2. รูปแบบการดำเนินงานจะต้องสอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2548 เป็นอย่างดี และมีความสม่ำเสมอต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

นำแนวทางที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินงานธุรการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ในการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อพัฒนาให้ทันต่อยุคสมัย ประสิทธิภาพสำหรับสถานศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ในการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อให้ทันต่อยุค

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). *คู่มือการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2550). *แนวทางปฏิรูปการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ*. กรุงเทพมหานคร: ที.เอส.บี. โปรดักส์.
- กฤตพร แซ่แง่ สายจันทร์ และกัลยกร ภิญโญ. (2558, มกราคม-มิถุนายน). การประเมินผลการดำเนินงานโครงการพัฒนาชุมชนเป็นพื้นที่แบบพึ่งตนเองและยั่งยืน ADP ลำทับ จังหวัดกระบี่. *วารสารนาคบุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช*, 7(1).
- โกวัฒน์ เทศบุตร. (2550). *การวิเคราะห์และพัฒนาระบบงานในสถานศึกษา*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ). กศ.ม. มหาสารคาม, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธีระ รุญเจริญ. (2550). *การบริหารโรงเรียนยุคปฏิรูปการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: แอล ที เพรส.
- ปัญญา เลิศไกร, ลัญจกร นิลกาญจน์. (2559, กรกฎาคม-ธันวาคม). การเก็บข้อมูลวิจัยชุมชนภาคสนาม. *วารสารนาคบุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช*. 8(2).
- เปมิกา ศรีสุวรรณ. (2556). *การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานธุรการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าอิสระ). ร.บ.ม. เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรดี เลิศไกร จรุงใจ มนต์เลี้ยง และสุชาติ จิตกล้า. (2559, มกราคม-มิถุนายน). การจัดกิจกรรมของเล่นภูมิปัญญาเพื่อพัฒนาเด็กปฐมวัยกรณีเทศบาลตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารนาคบุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช*. 8(1).
- เยาวลักษณ์ ง่วนสน. (2551). *การพัฒนาการดำเนินงานสารบรรณโรงเรียนนาเชือกวิทยาคม อำเภอปางศิลาทอง จังหวัดกำแพงเพชร*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ). กศ.ม.มหาสารคาม, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- โรงเรียนเซนต์หลุยส์. (2550). *การปรับปรุงขั้นตอนปฏิบัติงานการจัดเก็บเอกสารของแผนกธุรการ*.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2551). *ครบเครื่องเรื่องธุรการ*. กรุงเทพมหานคร: เพชรจรัสแสงแห่งธุรกิจ.
- วิโรจน์สารัตนะ. (2546). *การบริหารการศึกษาหลักการทฤษฎีหน้าที่ประเด็นและทางการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: ทิพย์วิสุทธิ.
- ศิริวรรณ ภูขมร. (2551). *การพัฒนาระบบงานธุรการโรงเรียนบุญเจริญวิทยา อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ). กศ.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุรดา สิทธิมงคล. (2551). *ประเมินผลนโยบายการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดลำปาง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Briggs,A.R.J.; Coleman,M. and Morrison M.E. (2012). *Research methods in education leadership and management*. California: SAGE.
- Gillian Symon and Catherine Cassell. (2012). *Qualitative Organizational Research – Core Methods and Current Challenges*. California: Sage Publication Inc.

ผู้เขียน

นางสาวอมรรัตน์ อินเลี่ยน

ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการนวัตกรรมการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
1 หมู่ที่ 4 ตำบลท่าจั่ว อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280
e-mail: khwunlove@gmail.com

ดร.ไกรเดช ไกรสกุล

ประธานกรรมการที่ปรึกษา สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
1 หมู่ที่ 4 ตำบลท่าจั่ว อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280
e-mail: kraidech_kra@nstru.ac.th

ดร.เบญจพร ชนะกุล

กรรมการที่ปรึกษา สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
1 หมู่ที่ 4 ตำบลท่าจั่ว อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280
e-mail: benchapom_cha@nstru.ac.th