

บทที่ 2

เอกสารและการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาแนวทางการสร้างความเข้มแข็งในการดำเนินงานสารบรรณของโรงเรียนบ้านเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสาร แนวคิด หลักการ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานสารบรรณ เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการศึกษา และนำเสนอตามลำดับและรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดการดำเนินงานสารบรรณ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีระบบ
- 2.3 ข้อมูลพื้นฐานของโรงเรียนบ้านเวียงแหง
- 2.4 การศึกษาที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดการดำเนินงานสารบรรณ

2.1.1 ความหมายของงานสารบรรณ

งานสารบรรณเป็นงานหนึ่งในงานการบริหารทั่วไปตามโครงสร้างการบริหารภายในสถานศึกษา และมีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะต้องเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทั้งระบบทุกหน่วยงาน ทุกองค์การจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสาร ดังนั้น งานสารบรรณจึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาให้เกิดความคล่องตัว มีความถูกต้อง ซึ่งมีหน่วยงานและนักวิชาการได้ให้ความหมายของงานสารบรรณไว้ ดังนี้

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (2256) ได้ให้ความหมายว่า งานสารบรรณ หมายถึงงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

มีความสอดคล้องกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (2539, หน้า 20) ได้ให้ความหมายของงานสารบรรณ ว่าหมายถึงงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม ตลอดจนการทำลาย

ในส่วนของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของงานสารบรรณไว้ว่า สารบรรณ (น.) หนังสือที่เป็นหลักฐาน เรียกว่างานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

ส่วน เกษม จำปาคุง (2548, หน้า 9 -10) ได้สรุปความหมายของงานสารบรรณ ไว้ดังนี้ งานสารบรรณ หมายถึง งานธุรการที่เกี่ยวข้องกับหนังสือโดยตรง เป็นงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารและให้สิ่งอำนวยความสะดวกในหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นการรับ - ส่งเอกสาร การจัดเก็บรักษา การยืม และการทำลายเอกสาร การสื่อสาร การปิดประกาศ กฎ ระเบียบ คำสั่ง และเรื่องต่าง ๆ ที่เผยแพร่หรือประชาสัมพันธ์

และ จุฑารัตน์ อังสุพันธ์โกศล (2548, หน้า 22) ได้สรุปความหมายของงานสารบรรณ ไว้ดังนี้ งานสารบรรณ หมายถึง งานธุรการที่เกี่ยวข้องกับหนังสือโดยตรง เป็นงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารและให้สิ่งอำนวยความสะดวกในหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นการรับ - ส่งเอกสาร การจัดเก็บรักษา การยืม และการทำลายเอกสาร การสื่อสาร การปิดประกาศ กฎ ระเบียบ คำสั่ง และเรื่องต่าง ๆ ที่เผยแพร่ หรือประชาสัมพันธ์

ขณะที่ ทรงศักดิ์ วงศ์ประพุดดี (2548, หน้า 22) ได้สรุปความหมายของงานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร หรือหนังสือที่หน่วยงานจัดทำขึ้นเพื่อใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างงานทั้งภายในและภายนอก โดยใช้อ้างอิงเป็นหลักฐานของทางราชการ นับตั้งแต่กระบวนการจัดทำหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการออกจากหน่วยงาน และรับหนังสือราชการเข้ามายังหน่วยงาน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การจัดเก็บหนังสือราชการ การรักษา การยืมหนังสือราชการไปใช้งาน สิ้นสุดที่ขั้นตอนการทำลายหนังสือราชการ การดำเนินการดังกล่าวจะต้องปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

นอกจากนี้ ศักดา ศักดิ์ศรี (2548, หน้า 18) ได้สรุปและให้ความหมายของงานสารบรรณไว้ดังนี้ งานสารบรรณ คือ งานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือ หรือเอกสารเพื่อใช้เป็นหลักฐานทางราชการ ซึ่งมีกระบวนการเริ่มตั้งแต่มีการจัดทำหนังสือราชการ มีการส่งหนังสือราชการออกจากหน่วยงาน และรับหนังสือราชการเข้ามาในหน่วยงาน มีการจัดเก็บหนังสือราชการตลอดจนการรักษาและยืมหนังสือราชการไปใช้งาน และสิ้นสุดด้วยการทำลายหนังสือราชการเมื่อถึงกำหนดเวลา โดยยึดตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เป็นแนวในการปฏิบัติเพื่อเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงเวลา มีประสิทธิภาพ ประหยัดเวลา แรงงานและค่าใช้จ่าย

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่างานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารการดำเนินงานเอกสารเพื่อใช้เป็นหลักฐานทางราชการ ซึ่งมีกระบวนการเริ่มตั้งแต่มีการจัดทำหนังสือราชการ มีการส่งหนังสือราชการออกหน่วยงาน และรับหนังสือราชการเข้ามาภายในหน่วยงาน มีการจัดเก็บหนังสือราชการ ตลอดจนการรักษา และยืมหนังสือราชการไปใช้งาน และสิ้นสุดด้วยการทำลายหนังสือราชการเมื่อถึงกำหนดเวลา โดยยึดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2548

2.1.2 ความสำคัญของงานสารบรรณ

งานสารบรรณเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก โดยเริ่มต้นจากการจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม และการทำลาย โดยปกติจะมีเอกสารเข้าออกหลายประเภท มีความสำคัญแตกต่างกันออกไป ตามความสำคัญของเรื่องที่ติดต่อและความสำคัญของผู้รับ - ผู้ส่ง ซึ่งความสำคัญของเอกสารนั้น บุญชู แก้วชมพู (2539, หน้า 24) ได้กล่าวถึงความสำคัญของเอกสารไว้ดังนี้

- 1) เอกสารเปรียบเสมือนบันทึกความทรงจำของหน่วยงาน
- 2) เอกสารเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการอ้างอิงเมื่อเกิดการฟ้องร้องกันขึ้น สามารถนำเอกสารมาอ้างอิงได้เพราะเป็นสิ่งที่ยอมรับกันตามกฎหมาย
- 3) เอกสารเป็นเครื่องช่วยให้การบริหารงานของหน่วยงานดำเนินไปอย่างเป็นระบบ
- 4) เอกสารใช้ในการค้นคว้าเป็นสิ่งที่มีความค่าทางประวัติศาสตร์
- 5) เอกสารเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันและกัน

ส่วน ปกครอง ธานี (2550, หน้า 50) ได้สรุปว่า งานสารบรรณมีความสำคัญยิ่งที่จะประสานสื่อสารให้ทุกฝ่ายเกิดความเข้าใจ ตลอดจนช่วยเหลือในการพัฒนาโรงเรียนให้บรรลุตามเป้าหมาย แต่งานสารบรรณ โรงเรียนบ้านเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่ มีขั้นตอนและแนวปฏิบัติในการจัดทำหนังสือ ไม่มีการร่างหนังสือ การรับหนังสือ การลงทะเบียนรับไม่เป็นปัจจุบัน นำเสนอผู้บริหาร สถานศึกษาพิจารณาสั่งการล่าช้า การส่งหนังสือไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน การจัดส่งล่าช้า การเก็บหนังสือยากต่อการค้นหา การทำลายหนังสือไม่เป็นปัจจุบัน ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าจึงมีความมุ่งหมายเพื่อลดความอ่อนแอในงานและสร้างความเข้มแข็งในการดำเนินงานสารบรรณของโรงเรียนบ้านเวียงแหงให้มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องเป็นปัจจุบันและค้นหาง่าย ในการปฏิบัติ 5 ด้าน คือ การจัดทำหนังสือ การรับหนังสือ-การส่งหนังสือ การเก็บหนังสือ การยืมหนังสือ และการทำลายหนังสือ ตามกรอบกระบวนการ I-P-O (Input Process Output) ซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้า กำหนดแนวทางการดำเนินการ และกำหนดผลลัพธ์

สรุปได้ว่าความสำคัญของงานสารบรรณนั้นคือ เป็นเครื่องช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้การบริหารงานของหน่วยงานดำเนินไปอย่างเป็นระบบ

2.1.3 ลักษณะงานสารบรรณที่ดี

ซึ่งกมล ชูทรัพย์และเสถียร เหลืองอร่าม (2527, หน้า103) กล่าวว่า งานสารบรรณที่ดีจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

- 1) ปฏิบัติได้รวดเร็ว ประหยัดเวลา
- 2) หาวิธีลดในการ ร่างและโต้ตอบ รับ ส่ง ค้น ทำลายหนังสือเพื่อประหยัดเวลา และแรงงาน นอกจากนั้นหนังสือทุก ๆ ฉบับจะต้องได้รับความสมบูรณ์ ประณีต สะอาด ชัดเจน มีระเบียบ และเป็นมาตรฐาน
- 3) ร่างหนังสือโต้ตอบได้รวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ต้องแก้ไขเพิ่มเติมอีก

- 4) เมื่อได้รับหนังสือแล้วลงบัญชีได้ถูกต้องตามแบบที่กำหนดไว้แล้ว รวบรวมเสนอเพื่อให้ผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการเพื่อดำเนินการหรือตอบกลับต่อไป
- 5) เก็บเรื่องเป็นระเบียบ ติดตามเรื่องได้ง่าย หรือค้นจากหลักฐานตามระเบียบที่กำหนดไว้
- 6) หนังสือโต้ตอบใช้ข้อความที่เหมือน ๆ กันเป็นประจำ ต้องพิมพ์หนังสือเป็นแบบฟอร์มไว้ตายตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลงได้และเป็นการทวนเวลาในการพิมพ์เอกสารโต้ตอบอีกด้วย
- 7) ข้อความที่จะจดได้ถูกต้อง รวดเร็วเลขหรือเครื่องบันทึกเสียง

ส่วน นางลักษณีย์ พุ่มวง (2549, หน้า 26) ได้สรุปว่า งานสารบรรณที่ดีนั้นจะอำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงานมาก ทำให้การบริหารงานเป็นระบบมีมาตรฐานเกิดความคล่องตัวรวดเร็ว ประหยัดเวลา แรงงาน ค่าใช้จ่าย และเพิ่มประสิทธิภาพต่อหน่วยงานนั้นมากขึ้น งานสารบรรณที่ดีควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีระบบ รวดเร็ว ประหยัดเวลา ถูกต้อง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ
- 2) ทาวิธีในการจัดทำหนังสือ การรับ-ส่งหนังสือ การเก็บหนังสือ และการทำลายหนังสือที่สะดวกรวดเร็ว เพื่อประหยัดเวลาและแรงงาน ทั้งยังจะต้องได้ความสมบูรณ์มีความประณีต สะอาดชัดเจน และมีความเรียบร้อยได้มาตรฐานเดียวกัน
- 3) จัดร่างหนังสือโต้ตอบได้รวดเร็ว ถูกต้องตามแบบที่กำหนดไว้ ไม่ต้องเสียเวลาในการแก้ไขเพิ่มเติมอีก
- 4) เมื่อได้รับหนังสือราชการแล้วดำเนินการลงบัญชีถูกต้องตามแบบที่กำหนดไว้ และดำเนินการรวบรวมเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาออกความเห็นหรือสั่งการในลำดับต่อไป ไม่ปล่อยให้หนังสือค้าง
- 5) เก็บหนังสือราชการไว้อย่างเป็นระบบระเบียบเพื่อง่ายต่อการสืบค้น สามารถค้นหาได้รวดเร็ว โดยควรจัดทำบัตรสอบถามหรือค้นจากหลักฐานที่ระเบียบกำหนดไว้
- 6) หนังสือราชการที่โต้ตอบและใช้ข้อความซ้ำ ๆ เหมือนกันเป็นประจำ ควรจะดำเนินการจัดทำแบบฟอร์มไว้ เว้นช่องว่างไว้สำหรับกรอกข้อมูลเพียงเล็กน้อย เพื่อความรวดเร็ว ประหยัดแรงงาน ประหยัดเวลาในการจัดทำ มีเวลาเหลือได้ดำเนินการงานอื่น
- 7) การจดบันทึกหรือบันทึกข้อความจะต้องให้ถูกต้องรวดเร็ว ซึ่งอาจจะกระทำได้โดยวิธีจดบันทึกหรืออาจจะใช้เครื่องบันทึกเสียงแทน จากนั้นจึงถอดเทปเรียงข้อความใหม่ในภายหลัง เช่น การจดยางานการประชุม เป็นต้น
- 8) แบบฟอร์มหรือรูปแบบของหนังสือทุกชนิดรวมถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ให้ถูกต้องตามชนิดหนังสือราชการ และเป็นแบบใหม่ทันสมัย (ปัจจุบันต้องจัดทำให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เท่านั้น) ให้จัดเตรียมไว้ให้พร้อม

สรุปได้ว่างานสารบรรณที่ดีนั้นจะอำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงานด้านต่าง ๆ ทำให้การบริหารงานเป็นระบบมีมาตรฐานเกิดความคล่องตัวรวดเร็ว ประหยัดเวลา แรงงาน ลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มประสิทธิภาพต่อหน่วยงานนั้นมากยิ่งขึ้น

2.1.4 การควบคุมและเร่งรัดงานสารบรรณ

การควบคุมและเร่งรัดงานสารบรรณ เป็นการควบคุมให้งานสารบรรณดำเนินการไปโดยเรียบร้อย ถูกต้อง ตามระเบียบ รวดเร็วและมีหลักฐานครบถ้วน เพื่อให้การปฏิบัติงานในเรื่องนั้น ๆ ได้เสร็จสิ้นโดยเร็ว

เกษม จำพันดุง (2548, หน้า 11) ได้ศึกษาค้นคว้าพบว่า

1) การเร่งรัดงานทางด้านสารบรรณทั่วไป มีดังนี้

1.1) เพื่อให้งานราชการดำเนินไปด้วยความรวดเร็ว หนังสือราชการทั้งปวงที่ 'ไม่มีปัญหาควรต้องรีบดำเนินการให้เสร็จเรียบร้อยไปโดยเร็ว และหากต้องตอบให้ทราบก็ให้ตอบให้ผู้ถามทราบโดยเร็วตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้ สำหรับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการนั้นๆ

1.2) หนังสือราชการทั้งปวงที่ไม่มีปัญหา เมื่อบุคคลนั้นพิจารณาแล้วต้องเสนอความคิดเห็นทันทีให้เสร็จในวันนั้นหรืออย่างช้าในวันรุ่งขึ้น

1.3) งานที่ประทับตรา คำว่า 'ด่วนที่สุด' 'ด่วนมาก' 'ด่วน' ให้รีบดำเนินการให้เสร็จโดยทันที สำนักงานที่มีกำหนดเวลาให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลากำหนด

1.4) สำหรับงานทั้งปวง ถ้าเป็นงานที่มีปัญหาให้แจ้งให้เจ้าของเรื่องที่ตามทราบถึงปัญหาขึ้นที่หนึ่งก่อน

2) การตรวจสอบเพื่อเร่งรัด ให้การตรวจสอบงานสารบรรณ เพื่อดำเนินการเร่งรัดเป็นงวด ๆ โดยแบ่งออกเป็น 3 งวด คือ ประจำสัปดาห์ ประจำเดือน และประจำปี

2.1) การเร่งรัดประจำสัปดาห์ จะต้องพิจารณาว่างานที่ผ่านเข้ามาในสัปดาห์หนึ่งงานเสร็จเรียบร้อยเพียงใด จัดเก็บเข้าแฟ้มเรียบร้อยตามระเบียบหรือไม่ งานที่ค้างค้างมีมากน้อยเพียงใดติดค้างอยู่ที่ใด แล้วเร่งรัดให้การปฏิบัติโดยรวดเร็วด้วยวาจาหรือหนังสือ

2.2) การเร่งรัดประจำเดือน ให้พิจารณาว่างานที่รับเข้ามาแต่ละเดือน ดำเนินการไปเสร็จเรียบร้อยเพียงใด จัดเก็บเข้าระบบเรียบร้อยตามระเบียบหรือไม่ งานที่ค้างค้างติดอยู่ที่ใด และได้ดำเนินการไปแล้วเมื่อไร แล้วเร่งรัดให้มีการปฏิบัติโดยเร็ว การเตือนหากเห็นล่าช้า ให้เตือนเป็นหนังสือ

2.3) การเร่งรัดประจำปีให้ปฏิบัติเช่นเดียวกับการเร่งรัดประจำเดือน แต่ให้พิจารณาว่าหนังสือที่เก็บไว้นั้นจะต้องได้รับการทำลายตามระเบียบที่กำหนดไว้หรือไม่อีกด้วย

2.4) งานที่เป็นเรื่องเร่งด่วนเป็นพิเศษให้มีการเตือนเร่งรัดเป็นพิเศษ ไม่ต้องคำนึงถึงเวลาที่กำหนดไว้

สรุปได้ว่าการควบคุมและเร่งรัดงานสารบรรณ เป็นการควบคุมให้งานสารบรรณดำเนินการไปโดยเรียบร้อย ถูกต้องตามระเบียบ รวดเร็วและมีหลักฐานครบถ้วน เพื่อให้การปฏิบัติงานในเรื่องนั้น ๆ เสร็จโดยเร็วส่งทันตามกำหนดเวลาและไม่เกิดผลเสียต่อการดำเนินของฝ่ายอื่น ๆ

2.1.5 ขอบข่ายของงานสารบรรณ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2548 ได้กล่าวถึงขอบข่ายงานสารบรรณไว้ว่า การปฏิบัติงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ปัจจุบันนี้ การปฏิบัติงานสารบรรณของส่วนราชการต่าง ๆ ถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2526 ระเบียบฯ นี้ใช้บังคับกับส่วนราชการอันได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ทั้งที่อยู่ในราชการบริหารส่วนกลาง (กระทรวง ทบวง กรม) ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (จังหวัด อำเภอ) ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น (กรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เมืองพัทยา) และส่วนราชการที่ประจำอยู่ในต่างประเทศด้วย แต่ไม่บังคับใช้กับรัฐวิสาหกิจ ทั้งนี้ผู้รักษาการตามระเบียบฯ ดังกล่าว ได้แก่ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

1) ชนิดของหนังสือราชการ หนังสือราชการมี 6 ชนิด คือ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์ และหนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

1.1) หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธี โดยใช้กระดาษตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ ส่วนราชการหรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

1.2) หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรมหรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ (การใช้หนังสือภายใน ส่วนราชการมักนิยมใช้เฉพาะเรื่องติดต่อภายในกรมเดียวกันเป็นส่วนใหญ่ หากมีหนังสือไปต่างกรมแม้อยู่ในกระทรวงเดียวกันมักนิยมใช้หนังสือราชการ ภายนอก)

1.3) หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปเป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา หนังสือประทับตราให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอกเฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ

1.4) หนังสือสั่งการ มี 3 ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ

1.4.1) คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ให้ใช้กระดาษตราครุฑ

1.4.2) ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ให้ใช้กระดาศตราครุฑ

1.4.3) ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ให้ใช้กระดาศตราครุฑ

1.5) หนังสือประชาสัมพันธ์ มี 3 ชนิด ได้แก่ ประกาศ แถลงการณ์ และข่าว

1.5.1) ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศ หรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัติ ให้ใช้กระดาศตราครุฑ

1.5.2) แถลงการณ์ คือบรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์ หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ให้ใช้กระดาศตราครุฑ

1.5.3) ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

1.6) หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นนอกจากที่กล่าวแล้วข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี 4 ชนิด คือ หนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึกและหนังสืออื่น

1.6.1) หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงานเพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดให้ปรากฏแก่บุคคล โดยทั่วไป ไม่จำเพาะเจาะจง ให้ใช้กระดาศตราครุฑ

1.6.2) รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุมและมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

1.6.3) บันทึก คือ ข้อความซึ่งผู้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่า ส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ โดยปกติให้ใช้กระดาศบันทึกข้อความ

1.6.4) หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ ซึ่งรวมถึงภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพด้วย หรือหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้ว มีรูปแบบตามที่กระทรวง ทบวง กรมจะกำหนดขึ้นใช้ตามความเหมาะสม เว้นแต่มีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบ เช่น โฉนด แผนที่ แบบ แผนผัง สัญญา คำร้อง เป็นต้น หนังสือที่จัดทำขึ้นโดยปกติให้มีสำเนาฉบับเก็บไว้ที่ต้นเรื่อง 1 ฉบับ และให้มีสำเนาเก็บไว้ที่หน่วยงานสารบรรณกลาง 1 ฉบับ สำเนาฉบับให้ผู้ส่งชื่อลงลายมือชื่อหรือลายมือชื่อ

ย่อ และให้ผู้ร่าง ผู้พิมพ์และผู้ตรวจ ลงลายมือชื่อหรือลายมือชื่อย่อไว้ที่ข้างท้ายขอบล่างด้านขวาของหนังสือ

หนังสือเวียน คือ หนังสือที่มีถึงผู้รับเป็นจำนวนมาก มีใจความอย่างเดียวกัน ให้เพิ่มพยานชนะ ว หน้าเลขทะเบียนหนังสือส่งซึ่งกำหนดเป็นเลขที่หนังสือเวียนโดยเฉพาะ เริ่มตั้งแต่เลข 1 เรียงเป็นลำดับไปจนถึงสิ้นปีปฏิทิน หรือใช้เลขที่ของหนังสือทั่วไปตามแบบหนังสือภายนอกอย่างหนึ่งอย่างใด การปฏิบัติต่อหนังสือเวียน เมื่อผู้รับได้รับหนังสือเวียนแล้วเห็นว่า เรื่องนั้นจะต้องให้หน่วยงานหรือบุคคลในบังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ ได้รับทราบด้วย ก็ให้มีหน้าที่จัดทำสำเนาหรือจัดส่งให้หน่วยงานหรือบุคคลเหล่านั้นโดยเร็ว

2) การระบุนับความเร็วของหนังสือราชการ หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ เป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

2.1) ค่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น

2.2) ค่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว

2.3) ค่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้

ทั้งนี้ ให้ระบุนับความเร็วด้วยอักษรสีแดง ในกรณีที่ต้องการให้หนังสือส่งถึงผู้รับภายในเวลาที่กำหนด ให้ระบุคำว่า ค่วนภายในแล้วลง วัน เดือน ปี และกำหนดเวลาที่ต้องการให้หนังสือไปถึงผู้รับ ซึ่งระบุหน้าซองภายในเวลาที่กำหนด เรื่องราชการที่จะดำเนินการหรือสั่งการด้วยหนังสือไม่ทัน ให้ส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ วิทยุโทรศัพท์ โทรพิมพ์ โทรศัพท วิทยุสื่อสาร วิทยุกระจายเสียงหรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น และให้ผู้รับปฏิบัติเช่นเดียวกับได้รับหนังสือ ในกรณีที่จำเป็นต้องยืนยันเป็นหนังสือ ให้ทำหนังสือยืนยันตามไปทันที

3) หนังสือราชการลับ สำหรับหนังสือราชการลับ ในระเบียบงานสารบรรณไม่ได้กล่าวถึงแนวทางปฏิบัติในเรื่องนี้ เพราะระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ.2517 กำหนดให้ส่วน ราชการถือปฏิบัติอยู่แล้ว โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับหนังสือราชการลับ ได้กำหนดชั้นความลับของหนังสือออกเป็น 3 ชั้น คือ ลับที่สุด ลับมาก และลับ

3.1) ลับที่สุด ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญที่สุดเกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุประสงค์หรือบุคคล ซึ่งหากความลับดังกล่าวทั้งหมดหรือบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ จะทำให้เกิดความเสียหายหรือเป็นภัยอันตรายต่อความมั่นคง ความปลอดภัย หรือความสงบเรียบร้อยของประเทศชาติหรือพันธมิตรอย่างร้ายแรงที่สุด

3.2) ลับมาก ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญมากเกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุประสงค์หรือบุคคล ซึ่งถ้าหากความลับดังกล่าวทั้งหมดหรือบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลที่ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ จะทำให้เกิดความเสียหายหรือเป็นภัยอันตรายต่อความมั่นคง ความปลอดภัยของประเทศชาติหรือพันธมิตรหรือความเรียบร้อยภายในราชอาณาจักรอย่างร้ายแรง

3.3) ลับ ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญเกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุหรือบุคคล ซึ่ง ถ้าหากความลับดังกล่าวทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบจะทำให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ หรือเกียรติภูมิของประเทศชาติหรือพันธมิตรได้

การปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือราชการลับ

3.3.1) การลงทะเบียนเอกสารลับ ส่วนราชการต้องลงหลักฐานในทะเบียนเอกสารลับเพื่อควบคุมการรับ การดำเนินการ การส่ง การเก็บรักษา และการแจกจ่ายเอกสารลับให้ เป็นไปโดยถูกต้อง และให้หัวหน้าส่วนราชการดังกล่าวแต่งตั้งบุคคลที่ได้รับความไว้วางใจและได้ผ่านการตรวจสอบประวัติ และพฤติกรรมตามชั้นความลับที่จำเป็นต้องปฏิบัติ เป็นเจ้าหน้าที่ควบคุม รับผิดชอบ เรียกว่า “นายทะเบียนเอกสารลับ” และ “ผู้ช่วยนายทะเบียนเอกสารลับ” ของส่วน ราชการ นั้น ๆ

3.3.2) การแสดงชั้นความลับของเอกสารที่เป็นความลับ โดยปกติให้ประทับ หรือเขียนตัวอักษรตามชั้นความลับที่กึ่งกลางหน้ากระดาษทั้งด้านบนและด้านล่างของหน้าเอกสาร ที่มีชั้นความลับนั้น ตัวอักษรต้องให้มีขนาดโตกว่าตัวอักษรธรรมดา และใช้สีแดงหรือสีอื่นที่เห็นเด่นชัด

3.3.3) การบรรจุของ ก.เอกสารชั้นลับที่สุดและลับมาก จะต้องบรรจุของ หรือห่อทึบแสงสองชั้นอย่างมั่นคง เอกสารดังกล่าวต้องบรรจุอยู่ในซองหรือห่อชั้นใน พร้อมด้วยใบรับเอกสารลับตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบ แต่ใบรับเอกสารลับไม่ต้องกำหนดชั้นความลับ ให้ระบุแต่เพียงเอกสาร วัน เดือน ปี จำนวน และหมายเลขฉบับของเอกสาร และให้มีข้อความอื่นเท่าที่ จำเป็นต้องใช้ หลักฐานเท่านั้น ห้ามเขียนชื่อเรื่องไว้ในใบรับเอกสารลับ ใบรับเอกสารลับนี้จะต้อง ส่งคืนส่วน ราชการผู้ส่งเอกสารลับโดยเร็วที่สุด และส่วนราชการผู้ส่งเอกสารนั้นจะต้องเก็บรักษาใบรับเอกสารลับนี้ไว้จนกว่าจะได้รับเอกสารลับกลับคืน หรือเอกสารลับถูกทำลายหรือยกเลิกชั้น ความลับแล้ว บนซองหรือห่อชั้นในให้จำหน่ายโดยลงเลขที่เอกสาร ชื่อ หรือตำแหน่งผู้รับ และส่วน ราชการของ ผู้ส่ง พร้อมทั้งทำเครื่องหมาย “ลับที่สุด” หรือ “ลับมาก” ทั้งด้านหน้าและด้านหลัง ส่วน ซองหรือห่อชั้นนอกนั้นห้ามทำเครื่องหมายแสดงชั้นความลับ ข.เอกสารชั้นลับ จะต้องบรรจุของหรือ ห่อสองชั้นอย่างมั่นคง ซองหรือห่อชั้นนอกต้องทึบแสง หากต้องการใบรับเอกสารลับก็ให้บรรจุใบรับ นั้นไว้ในซองหรือห่อชั้นใน ร่วมกับเอกสารด้วย

3.3.4) การปิดผนึก เอกสารชั้นลับที่สุดและลับมาก ผู้ปิดผนึกคือบุคคลผู้มี อำนาจกำหนดชั้นความลับของเอกสาร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย หรือนายทะเบียนเอกสารลับ หรือ ผู้ช่วย นายทะเบียนเอกสารลับของส่วนราชการนั้น ส่วนเอกสารชั้นลับ ผู้ปิดผนึกคือบุคคลดังกล่าว แล้วหรือข้าราชการชั้นตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไปผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับเอกสารนั้น การปิดผนึกให้ผู้ปิด

ผนึกลงลายมือชื่อกำกับไว้บนรอยที่ปิดผนึกของซองหรือห่อชั้นใน แล้วใช้แถบกาชชนิดใสปิดทับบนลายมือชื่อและเครื่องหมายแสดงชั้นความลับอีกอย่างหนึ่ง

3.3.5) การส่งเอกสารลับ เอกสารชั้นลับที่สุดและลับมาก ให้ส่งตรงต่อนายทะเบียนเอกสารหรือผู้ช่วยนายทะเบียนเอกสารลับเพื่อลงทะเบียนเอกสารลับเสียก่อน ไม่ว่าเจ้าหน้าที่ซองหรือห่อของเอกสารนั้นจะระบุชื่อหรือตำแหน่งก็ตาม เว้นแต่เมื่อมีเหตุผลเป็นพิเศษจึงยอมให้ส่งตรงต่อผู้รับตามเจ้าหน้าที่ของผู้รับเอกสารได้ ส่วนการส่งเอกสารชั้นลับและปกปิดก็ปฏิบัติเช่นเดียวกันเว้นแต่จะส่งผ่านเจ้าหน้าที่รับส่งหนังสือราชการธรรมดาไปยังนายทะเบียนเอกสารลับหรือผู้ช่วยนายทะเบียนเอกสารลับก็ได้ หรือมีเหตุผลพิเศษจึงยอมให้ส่งตรงผู้รับ เช่นเดียวกับเอกสารลับที่สุดและลับมาก

3.3.6) การรับ เอกสารชั้นลับที่สุดและลับมากที่เจ้าหน้าที่ซองหรือห่อชั้นในระบุถึงชื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ หรือระบุชื่อพร้อมกับระบุตำแหน่ง แล้วให้บุคคลนั้นหรือผู้ได้รับ มอบหมายจากผู้นั้น โดยตรงเป็นผู้เปิดซอง และลงชื่อในใบรับเอกสารลับ แล้วให้นำเอกสารไปลงทะเบียนเอกสารลับที่นายทะเบียนเอกสารลับหรือผู้ช่วยนายทะเบียนเอกสารลับเสียก่อน จึงดำเนินการต่อไปได้ ถ้าเป็นกรณีเร่งด่วนอาจดำเนินการไปก่อนได้แล้วให้นำมาลงทะเบียนในโอกาสแรก ถ้าเจ้าหน้าที่ซองหรือห่อชั้นในระบุถึงตำแหน่ง ก็ให้ผู้ครองตำแหน่งหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจาก ผู้ครองตำแหน่งนั้นหรือนายทะเบียนเอกสารลับหรือผู้ช่วยฯ ที่มีสิทธิเข้าถึงเอกสารลับที่สุด และลับมาก เป็นผู้เปิดซองและลงชื่อในใบรับเอกสารลับ แล้วให้ดำเนินการลงทะเบียนเช่นเดียวกัน เมื่อลงทะเบียนแล้วให้นำเอกสารนั้นส่งมอบโดยตรงให้แก่บุคคลที่ถูกระบุชื่อ โดยเร็ว แต่ถ้าเป็นเอกสารที่ระบุตำแหน่งแล้วก็อาจพิจารณามอบให้แก่ส่วนราชการที่มีหน้าที่ดำเนินการในชั้นต้น แทนบุคคลที่ถูกระบุตำแหน่งนั้นดำเนินการก่อน ในกรณีที่บุคคลที่เอกสารนั้นระบุชื่อหรือตำแหน่งยังไม่สามารถดำเนินการต่อเอกสารได้ในทันทีให้นำเอกสารนั้นมาเก็บไว้ตามระเบียบการเก็บรักษาเอกสารลับที่สุดและลับมาก ส่วนเอกสารชั้นลับและปกปิดที่เจ้าหน้าที่ซองหรือห่อชั้นในถึงตำแหน่ง ให้บุคคลผู้ครองตำแหน่งนั้นหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายหรือนายทะเบียนเอกสารลับหรือผู้ช่วยฯ เป็น ผู้เปิดซองหรือห่อ และลงชื่อในใบรับเอกสารลับ ถ้ามีแต่ซองหรือห่อชั้นในเจ้าหน้าที่ระบุถึงชื่อบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ หรือระบุชื่อพร้อมกับระบุตำแหน่งแล้ว บุคคลผู้ถูกระบุชื่อที่หน้าซองหรือผู้ได้รับ มอบหมายโดยตรงเท่านั้นเป็นผู้เปิดและลงชื่อในใบรับเอกสารลับ สำหรับเอกสารชั้นปกปิดที่ซองหรือห่อชั้นเดียว ให้เจ้าหน้าที่ผู้เปิดซองหรือห่อ ส่งเอกสารนั้นให้แก่นายทะเบียนเอกสารลับหรือ ผู้ช่วยฯ ทันที

2.1.6 การปฏิบัติตามข้อบ่งชี้ของงานสารบรรณ

1) การจัดทำเอกสาร การที่จะมีเอกสารขึ้นมาใช้ในการติดต่อสื่อสาร จะต้องมีการจัดทำเอกสารนั้นขึ้นมา ก่อนการผลิตหรือการจัดทำเอกสารจำเป็นต้องมีการอ่าน คิด จด จำ ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ทำสำเนา เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการ แล้วนำมาจัดทำเอกสารขึ้นใหม่ เมื่อทำเสร็จแล้วก็

นำเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อลงนามในหนังสือและส่งออกไปถึงผู้รับ การทำหนังสือราชการควรศึกษาขั้นตอนการทำหนังสือราชการ ดังนี้

1.1) การร่างหนังสือราชการ คือ การเตรียมการเพื่อเขียนหนังสือราชการฉบับนั้น เหตุที่ต้องมีการร่างก่อนก็เพื่อให้หนังสือราชการนั้น ๆ ถูกต้องเรียบร้อยเป็นไปตามรูปแบบและหัวข้อที่กำหนด ช่วยให้ผู้อ่านสามารถตรวจสอบการใช้ภาษา ข้อความที่เขียนให้ได้ใจความครบถ้วน

1.1.1) ต้องรู้และเข้าใจเรื่องราวให้แจ่มแจ้งก่อน ต้องอ่านข้อความที่เป็นเหตุเดิม ซึ่งต้องโต้ตอบหนังสือนั้นให้เข้าใจประเด็นต่าง ๆ

1.1.2) ให้เริ่มต้นข้อความที่เป็นเหตุก่อน ต่อไปจึงเป็นข้อความที่ประสงค์หรือข้อความตกลง

1.1.3) ข้อความใดที่อ้างอิงถึงกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งหรือเรื่องตัวอย่าง ต้องระบุให้ถูกต้องชัดเจน

1.1.4) ใช้ข้อความสั้น ๆ เป็นลักษณะสำนวนราชการ แต่ละประโยคชัดเจนเข้าใจง่าย ถูกต้องตามหลักภาษาไทย

1.1.5) ระมัดระวังเรื่องตัวสะกด การันต์ การย่อหน้าและวรรคตอนต้องใช้ให้ถูกต้อง

1.1.6) ต้องรู้จักชื่อ ตำแหน่ง และชื่อส่วนราชการที่ถูกต้อง ต้องนึกถึงว่าผู้รับหนังสือ ผู้เกี่ยวข้องจะเข้าใจถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่มีหนังสือไปหรือไม่

1.1.7) ใช้ถ้อยคำสุภาพให้สมฐานะของผู้รับหนังสือ

1.1.8) เป็นนักสังเกต การใช้ถ้อยคำสำนวน รวมทั้งการใช้ราชาศัพท์และคำที่ใช้กับพระภิกษุ

1.1.9) ตรวจสอบละเอียดรอบคอบ

1.1.10) หลังจากการตรวจร่างหนังสือเสร็จแล้ว หากเห็นว่าสมควรนำเสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตรวจสอบแก้อีกครั้ง

1.1.11) ให้ลงชื่อผู้ตรวจร่างหนังสือไว้ที่มุมล่างด้านขวามือไว้เป็นหลักฐานซึ่งปัญหาของการร่างหนังสือ มีดังนี้

(1) ผู้ที่จะร่างหนังสือไม่ให้ข้อมูลที่ชัดเจนว่าจะทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร จะเป็นสิ่งการอย่างเดียว

(2) ผู้ร่างหนังสือ ลายมืออ่านยาก ไม่สะดวกในการตรวจแก้ร่าง

(3) ผู้บริหารมักใช้สำนวนในหนังสือตามใจชอบ

(4) การใช้ภาษาไทยในหนังสือราชการไม่ถูกต้อง ชอบใช้ภาษาพูด

(5) การใช้ตัวสะกดการันต์ วรรคตอนไม่ถูกต้อง ลำดับความสับสน

(6) ผู้สั่งการ ต้องการหนังสือเร่งด่วน ไม่ให้เวลาผู้จัดทำหนังสือ

(7) ผู้ร่างไม่มีความรู้ ในเรื่องงานสารบรรณเท่าที่ควร

2) การพิมพ์หนังสือราชการ การพิมพ์หนังสือราชการนับว่ามีความสำคัญมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานสารบรรณ หนังสือราชการที่ต้องจัดพิมพ์ ผู้พิมพ์จะต้องทำงานด้วยความ รอบคอบระมัดระวัง มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการพิมพ์ เพื่อให้หนังสือราชการที่พิมพ์ออกมา สะอาด เรียบร้อย ถูกต้อง สวยงาม และน่าอ่าน หลักเกณฑ์การพิมพ์หนังสือราชการมีรายละเอียด ดังนี้

2.1) การพิมพ์หนังสือราชการที่ต้องใช้กระดาษตราครุฑ ถ้ามีข้อความ มากกว่า 1 หน้า หน้าต่อไปไม่ต้องมีตราครุฑ แต่ให้คุณภาพกระดาษเหมือนกัน

2.2) การพิมพ์หัวข้อต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแบบหนังสือในระเบียบงานสารบรรณ

2.3) การพิมพ์ 1 หน้ากระดาษขนาดเอ 4 โดยปกติให้พิมพ์ 25 บรรทัด บรรทัด แรกของกระดาษควรอยู่ห่างจากขอบกระดาษด้านบนประมาณ 5 เซนติเมตร

2.4) การกั้นระยะในการพิมพ์ในบรรทัดหนึ่ง ให้ตั้งจังหวะเคาะของพิมพ์ดีดไว้ 70 จังหวะเคาะ และให้กั้นระยะห่างจากขอบกระดาษด้านซ้ายมือ ประมาณ 3 เซนติเมตร เพื่อสะดวก ในการเก็บเข้าเล่ม ตัวอักษรสุดท้ายควรห่างจากขอบเขตกระดาษขวามือไม่น้อยกว่า 2 เซนติเมตร

2.5) ถ้าคำสุดท้ายของบรรทัดมีหลายพยางค์ไม่สามารถพิมพ์จบคำใน บรรทัดเดียวกัน ได้ให้ใช้เครื่องหมายยัติภังค์ (-) ระหว่างพยางค์

2.6) การย่อหน้าซึ่งใช้ในกรณีที่ยกประเด็นไปแล้ว จะมีการขึ้นข้อความใหม่ให้ เว้นห่างจากระยะแนวเส้นกั้นหน้า 10 จังหวะเคาะ

2.7) การเว้นบรรทัดโดยทั่วไปจะต้องเว้นบรรทัดให้ส่วนสูงสุดของตัวพิมพ์และ ส่วนต่ำสุดของตัวพิมพ์ไม่ทับกัน

2.8) การพิมพ์ไม่ควรฉีกคำหรือแยกคำที่เป็นคำเดียวกันไว้คนละบรรทัด

2.9) การเว้นวรรค การเว้นวรรคโดยทั่วไป เว้น 2 จังหวะเคาะ ส่วนการเว้นวรรค ในเนื้อหา เรื่องที่พิมพ์มีเนื้อหาเดียวกันให้เว้น 1 จังหวะเคาะ

2.10) การพิมพ์หนังสือที่มีหลายหน้าต้องพิมพ์เลขหน้า โดยพิมพ์เลขหน้าไว้ ระหว่าง เครื่องหมายยัติภังค์ (-) ที่กึ่งกลางหน้ากระดาษห่างจากขอบกระดาษด้านบนลงมาประมาณ 3 เซนติเมตร

ซึ่ง สุภรณ์ ประดับแก้ว (2541, หน้า 28) ได้ศึกษาค้นคว้าพบว่าการปฏิบัติงานสารบรรณอย่างมี ประสิทธิภาพต้องดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. ต้องศึกษาระเบียบงานสารบรรณให้มีความรู้ ความเข้าใจเป็นอย่างดี
2. ต้องเป็นนักสังเกตที่ดี

3. ต้องฝึกปฏิบัติจริงให้เกิดความชำนาญ เช่น การบันทึก การร่าง การจรรยาบรรณ การประชุม การพิมพ์
4. ต้องเป็นนักบันทึกและจดจำที่ดี
5. ต้องละเอียดรอบคอบ
6. ต้องขยันหมั่นเพียร
7. ต้องสนใจและตั้งใจจริงในการเข้าประชุมอบรมว่าด้วยงานสารบรรณ
8. ต้องรู้จักงานธุรการ และปฏิบัติได้ดี เช่น การติดตามประสานงาน
9. ต้องรู้จักรับผิดชอบงานดี มีความรอบรู้
10. ต้องพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานสารบรรณให้เจริญก้าวหน้าต้องรู้จักเก็บ หนังสือนี เป็นระบบที่ดี

3) การรับและส่งหนังสือ

3.1) การรับหนังสือ ได้แก่ การรับและเปิดซองหนังสือ ลงเวลา ลงทะเบียน และควบคุมจำหน่ายหนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก ไปให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและติดตามเรื่อง มีขั้นตอนในการรับหนังสือดังนี้

- 3.1.1) ตรวจสอบหนังสือที่เข้ามา
- 3.1.2) แยกประเภทหนังสือ
- 3.1.3) จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนเพื่อดำเนินการก่อนหลัง
- 3.1.4) เปิดซองและตรวจเอกสาร
- 3.1.5) ประทับตรารับหนังสือ
- 3.1.6) ลงทะเบียนรับหนังสือ
- 3.1.7) ส่งหนังสือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ

3.2) การส่งหนังสือ หนังสือที่จะส่งออกไปนอกหน่วยงาน ได้แก่ หนังสือที่ หน่วยงานเจ้าของเรื่องทำเสร็จเรียบร้อยแล้ว และนำเสนอผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจลงนามเพื่อ ดำเนินการส่งออกมีขั้นตอนในการส่งหนังสือดังนี้

- 3.2.1) หน่วยงานเจ้าของเรื่องตรวจสอบความเรียบร้อย เช่น ผู้บังคับบัญชา ลงนามเรียบร้อยแล้ว เอกสารที่จะส่งไปด้วยครบถ้วน เมื่อตรวจสอบความเรียบร้อยแล้วให้ส่งเรื่องให้ หน่วยงานสารบรรณกลางเพื่อส่งออก
- 3.2.2) ลงทะเบียนส่งหนังสือในทะเบียนหนังสือส่ง
- 3.2.3) ลงเลขที่และวันเดือนปีในหนังสือที่จะส่งออก และสำเนาฉบับให้ ตรงกับเลขทะเบียนส่งและวันเดือนปีในทะเบียนหนังสือส่ง ตามข้อ 2

3.2.4) ตรวจสอบความเรียบร้อย

3.2.5) บรรจุซอง ปิดผนึกและจำหน่ายซอง

3.2.6) นำส่งผู้รับทางไปรษณีย์หรือโดยเจ้าหน้าที่นำสาร

3.2.7) คืนสำเนาฉบับพร้อมต้นเรื่องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือ

หน่วยเก็บ

นอกจากนี้ สุภภรณ์ วงศ์ทองแก้ว (2554, หน้า11) ได้กล่าวถึงการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการรับ - ส่งเอกสารว่า ปัจจุบันการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว หน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานและการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของสถาบัน ที่ต้องการให้หน่วยงานต่าง ๆ พัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว และนำทรัพยากรที่มี อยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร งานสารบรรณหรืองานธุรการเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ตั้งใจให้ความสำคัญ ที่จะพัฒนาระบบการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานเอกสาร อันได้แก่ การรับ การส่ง การจัดเก็บ ค้นหา และการทำลาย ให้มีความสะดวก รวดเร็ว สถาบันจึงได้พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e - document) ขึ้นมา เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานเอกสารให้ดำเนินไป อย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา มีความถูกต้อง ทันสมัยเป็นระบบและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยได้รับ ความร่วมมือจากโครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร สำนักการศึกษา ระบบ สารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบัน ที่ร่วมพัฒนาระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และจากการที่คณะ/สำนัก/หน่วยงานต่าง ๆ ได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้งานจนถึงปัจจุบันนั้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ประหยัดทั้งเวลาและ กระจาย

4) การเก็บรักษา แบ่งประเภทการเก็บออกเป็น 3 ประเภท คือ การเก็บระหว่างปฏิบัติ การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ และการเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว

4.1) การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือ การเก็บหนังสือที่ยังปฏิบัติไม่เสร็จ ให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่อง

4.2) การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จ เรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นจะต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วย เก็บของ ส่วนราชการตามระเบียบสารบรรณ ให้เจ้าของเรื่องเก็บเป็นเอกเทศ

4.3) การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และไม่มียะไรที่จะต้องปฏิบัติต่อไปอีก การเก็บหนังสือประเภทนี้เป็นการเก็บไว้เพื่อรอการทำลายและ ความถี่ในการนำมาใช้งานมีไม่มากนัก และเพื่อเป็นการลดภาระของเจ้าของเรื่องผู้ปฏิบัติให้มีเวลาทำ เรื่องที่ยังไม่สิ้นกระแสการดำเนินการ และเพื่อให้มีหน่วยที่ทำหน้าที่เรื่องนี้ โดยเฉพาะ ระเบียบงาน

สารบรรณจึงกำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์เก็บ หรือหน่วยเก็บกลางเพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบงานด้านนี้ ให้แก่หน่วยงานในสังกัดอายุการเก็บหนังสือ

ระเบียบงานสารบรรณได้กำหนดอายุการเก็บหนังสือไว้ว่า โดยปกติให้เก็บหนังสือต่าง ๆ ไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

4.3.1) หนังสือต้องสงวนเป็นความลับ ให้ปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ

4.3.2) หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี ส่วนของศาลหรือของพนักงานสอบสวนหรือหนังสืออื่นใดที่ได้มีกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนกำหนดไว้เป็นพิเศษแล้ว การเก็บให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนว่าด้วยการนั้น

4.3.3) หนังสือเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียมจารีตประเพณี สถิติหลักฐานหรือเรื่องที่ต้องใช้สำหรับศึกษาค้นคว้า หรือหนังสืออื่นในลักษณะเดียวกัน ให้เก็บไว้เป็นหลักฐานทางราชการตลอดไป หรือตามที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรกำหนด

4.3.4) หนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จาก ที่อื่นให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี

4.3.5) หนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดาสามัญซึ่งไม่มีความสำคัญและเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 1 ปี

4.3.6) หนังสือที่เกี่ยวกับการเงินซึ่งมิใช่เอกสารสิทธิ โดยปกติหนังสือทางการเงินต้องเก็บไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี บางกรณีหรือบางเรื่องแม้จะครบกำหนด 10 ปีแล้ว อาจจะยังไม่สามารถขอทำลายได้ เนื่องจากยังต้องเก็บไว้เพื่อรอการตรวจสอบหรือเก็บไว้เป็นหลักฐาน อย่างไรก็ตาม ในกรณีหนังสือที่เกี่ยวกับการเงินซึ่งมิใช่เอกสารสิทธิ หากเห็นว่า ไม่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ถึง 10 ปี ให้ทำความตกลงกับกระทรวงการคลังเพื่อขอทำลายได้

5) การยืมการยืมหนังสือที่ส่งเก็บแล้ว มีหลักเกณฑ์ให้ปฏิบัติดังนี้

5.1) ผู้ยืมจะต้องแจ้งให้ทราบว่า เรื่องที่ยิมนั้นจะนำไปใช้ในราชการใด

5.2) ผู้ยืมจะต้องมอบหลักฐานการยืมให้เจ้าหน้าที่เก็บ แล้วลงชื่อรับเรื่องที่ยืมไว้ในบัตรยืมหนังสือและเจ้าหน้าที่รวบรวมหลักฐานการยืม เรียงลำดับ วันที่ เดือน ปี ไว้เพื่อติดตาม ทวงถาม ส่วนบัตรยืมหนังสือนั้นให้เก็บไว้แทนหนังสือที่ถูกยืมไป

5.3) การยืมหนังสือระหว่างส่วนราชการ ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไปหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

5.4) การยืมหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับแผนกขึ้นไปหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

5.5) ห้ามมิให้บุคคลภายนอกยืมหนังสือ เว้นแต่จะให้ดู หรือคัดลอกหนังสือ ทั้งนี้ จะต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไปหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายก่อน

6) การทำลายหนังสือ หนังสือราชการที่หมดความจำเป็นในการใช้งาน และเก็บไว้จนครบอายุการเก็บตามที่ระเบียบสารบรรณกำหนดแล้ว เพื่อมิให้เป็นภาระแก่ส่วนราชการ จำเป็นต้องนำออกไปทำลายเพื่อช่วยให้ส่วนราชการต่าง ๆ มีสถานที่เก็บหนังสือได้ต่อไป

6.1) ภายใน 60 วัน หลังจากวันสิ้นปีปฏิทิน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือ ดำเนินการที่ครบกำหนดอายุการเก็บในปีนั้น ไม่ว่าจะเก็บหนังสือที่เก็บไว้เองหรือที่ฝากเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แล้วจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้า ส่วนราชการระดับกรมเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ

6.2) ให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม แต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ ประกอบด้วย ประธานกรรมการและกรรมการอีกอย่างน้อยสองคน โดยปกติให้แต่งตั้งจาก ข้าราชการตั้งแต่ระดับ 3 หรือเทียบเท่าขึ้นไป คณะกรรมการทำลายหนังสือมีหน้าที่ ดังนี้

6.2.1) พิจารณาหนังสือที่จะขอทำลายตามบัญชีหนังสือขอทำลาย หนังสือที่จะทำลายได้ต้องครบอายุการเก็บแล้วตามประเภทของหนังสือนั้น ๆ ถ้าเป็นหนังสือที่มีอายุการเก็บยังไม่ครบกำหนด ต้องเก็บไว้ให้ครบอายุเสียก่อน

6.2.2) กรณีที่หนังสือนั้นครบอายุการเก็บแล้ว และคณะกรรมการมีความเห็นว่า หนังสือนั้นยังไม่ควรทำลาย และควรจะขยายเวลาการเก็บไว้ ให้ลงความเห็นว่าจะขยายเวลาการเก็บไว้ถึงเมื่อใด ในช่อง “การพิจารณา” ของบัญชีหนังสือขอทำลาย แล้วให้แก้ไขอายุการเก็บในตรากำหนดเก็บหนังสือ โดยให้ประธานกรรมการทำลายหนังสือลงลายมือชื่อกำกับการแก้ไข

6.2.3) ในกรณีที่คณะกรรมการมีความเห็นว่า หนังสือเรื่องใดควรทำลาย ให้กรอกเครื่องหมายกากบาท ลงในช่อง “การพิจารณา”

6.2.4) เสนอรายงานผลการพิจารณา พร้อมกับบันทึกความเห็นแย้งของคณะกรรมการ(ถ้ามี)ต่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หรือผู้ว่าราชการจังหวัดแล้วแต่กรณีเพื่อพิจารณาสั่งการ

6.2.5) ควบคุมการทำลายหนังสือ

สรุปได้ว่าการปฏิบัติงานสารบรรณตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 2548 มีขอบข่ายการดำเนินงาน 5 ด้าน คือ การจัดทำหนังสือราชการ การรับ - ส่งหนังสือราชการ การจัดเก็บหนังสือราชการ การให้ยืมหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ ซึ่งการดำเนินงานมีลำดับขั้นตอนที่เป็นระบบดังนั้นเจ้าหน้าที่งานสารบรรณควรศึกษาและทำ

ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณให้เข้าใจ เพื่อการดำเนินงานที่ถูกต้องและไม่เกิดผลเสีย ต่องานด้านอื่น ๆ

2.2 แนวคิดทฤษฎีระบบ

2.2.1 ความหมายของระบบ

การนำเอาแนวคิดของวิธีการเชิงระบบมาใช้ในการบริหาร ด้วยเหตุผลที่ว่าปัจจุบันองค์กรมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วและซับซ้อนมากขึ้น จึงยากที่จะพิจารณาถึงพฤติกรรมกรรมขององค์กรโดยให้ครอบคลุมได้หมดทุกแง่มุม ทำให้นักวิชาการทางการบริหารทฤษฎีองค์กรสมัยใหม่หันมาศึกษาเรื่องพฤติกรรมองค์กร โดยมีความเห็นว่าองค์กรเป็นระบบย่อยของระบบสังคมซึ่งเป็นระบบใหญ่ จึงต้องปฏิสัมพันธ์ความถี่และต่อเนื่องตลอดเวลา ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของระบบ (System) ไว้หลาย ท่าน ดังนี้

ซึ่ง วีระ สุภากิจ (2539, หน้า 26-31) ให้ความหมายของระบบไว้ดังนี้ “ระบบ คือ ส่วนประกอบ ที่ได้ต่อกัน (Interacting) ชุดหนึ่งดำเนินงานอยู่ภายในของเขต (Area) หนึ่งเพื่อจุดประสงค์บางอย่าง ขอบเขตจะกรองประเภท และอัตราการไหล (Flow Rates) ของสิ่งเข้าและสิ่งออกระหว่างระบบและ สิ่งแวดล้อมของมัน คุณลักษณะ (Specification) ของขอบเขตจะเป็น ตัวกำหนด (Define) ทั้งระบบ และสิ่งแวดล้อมเชิงระบบนั้น”

ต่อมา โกวัฒน์ เทศบุตร (2545, หน้า 3-7) ได้ให้ความหมายของระบบไว้ว่า “ระบบ” หมายถึง กลุ่มขององค์ประกอบ (Set Elements) ที่ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายซึ่งมีความคลาดเชื่อมโยง เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในตัวมันเองและสิ่งแวดล้อมโดยรอบระบบหนึ่ง ๆ ที่เป็นระบบย่อยจะบรรจุอยู่ใน อีกระดับหนึ่งที่ใหญ่กว่าซึ่งระบบแต่ละระบบไม่สามารถอยู่ตามลำพังได้ ระบบรักษาสมดุลระหว่าง ระบบ (System Contain Wholes Within Wholes)

ขณะที่ ชัยยุทธ ศิริสุทธิ (2545, หน้า 4) ได้ให้ความหมายของระบบไว้ว่า “ระบบ” หมายถึง กระบวนการทำงานที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งมีส่วนประกอบ 3 ส่วน คือ ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output)

ส่วน จันทรานี สงวนนาม (2545, หน้า 84) ให้คำจำกัดความของระบบไว้ว่า “ระบบ เป็นกลุ่ม ขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกันและมีความเกี่ยวข้องกันในลักษณะที่ทำให้เกิด ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อกระทำกิจกรรมให้ได้ผลสำเร็จตามความต้องการของ องค์กร”

และ พระมหาชนแดน สมบุตร (2549, หน้า 12) ได้ให้ทัศนะไว้ว่า การดำเนินงานที่ให้ความ สำคัญในเรื่องความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกันระหว่างระบบย่อยกับระบบย่อย และระบบย่อยกับ ระบบใหญ่ใน องค์กร และความสัมพันธ์ขององค์กรกับสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อกันอยู่ทุกชั้นตอน เพื่อมุ่งสู่จุดหมายร่วมกัน และเพื่อความสัมพันธ์ขององค์กร และสร้างระบบการบริหารจัดการที่

สัมพันธ์กับ สิ่งแวดล้อมจากความหมายของการบริหารเชิงระบบข้างต้นสรุปได้ว่า การบริหารเชิงระบบ หมายถึง การสร้างระบบย่อยขึ้นมาให้มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และให้สอดคล้องกันกับระบบใหญ่ เพื่อให้การบริหารมุ่งสู่จุดหมายร่วมกัน เป็นการบริหารจัดการอย่างเป็นขั้นตอนสัมพันธ์เชื่อมโยงกับ สิ่งแวดล้อม โดยได้นำสิ่งแวดล้อมมาเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการด้วยและเป็นการบริหารที่ต่อต้านแนวโน้มสู่ความเสื่อม รักษาสมดุลขององค์การให้องค์การมีทางเลือกหลายทางในการบริหารจัดการ เมื่อองค์การเจริญเติบโตสูงสุดแล้วหยุดนิ่งก็สามารถนำข้อมูลย้อนกลับมาปรับปรุงพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง

อีกทั้ง วิโรจน์ สารรัตนะ (2546, หน้า 40) ได้กล่าวว่า การบริหารจัดการตามทฤษฎีระบบเป็นการบริหารร่วมสมัยที่อธิบายว่าการบริหารจัดการนั้นสามารถมององค์การหนึ่ง ๆ เป็นระบบหนึ่ง ๆ ว่า มีชุดขององค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นเอกภาพและมุ่งสู่จุดหมายขององค์การร่วมกัน

นอกจากนี้ ทองอินทร์ วัชรวิไล (2552, หน้า 148) ได้กล่าวถึงระบบว่าเป็นส่วนต่าง ๆ จำนวนหนึ่งซึ่งสัมพันธ์และขึ้นต่อกันเป็นหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อกระทำให้บางสิ่งบางอย่างให้บรรลุสำเร็จผลตามที่ต้องการ หรือเป็นกลุ่มของส่วนที่เกี่ยวข้องกันซึ่งต้องการบรรลุจุดหมายร่วมกันทุกระบบ หรือเป็นกลุ่มของปัจจัยที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่งต้องใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) จากสภาพแวดล้อม กระบวนการแปรสภาพแวดล้อมนำเข้า และขนย้ายผลผลิต (Output) ออกสู่สภาพแวดล้อมภายนอก

จากการศึกษาความหมายของระบบสรุปได้ว่า ระบบ หมายถึง กลุ่มขององค์ประกอบ ของสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือองค์กรใดองค์กรหนึ่งซึ่งองค์ประกอบเหล่านั้น มีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กันและส่งผลซึ่งกันและกันที่จะทำให้ระบบมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและประสิทธิภาพ เช่น งานสารบรรณ โรงเรียน ประกอบงาน 5 ด้าน ได้แก่ การจัดทำหนังสือ การรับ - การส่งหนังสือ การเก็บรักษา การพิมพ์ และการทำลาย โดยผู้ปฏิบัติงานในแต่ละงานต้องมีการสื่อสารสัมพันธ์กันและเกี่ยวพันซึ่งกันและกัน จึงทำให้งานสารบรรณของโรงเรียนมีประสิทธิภาพ

2.2.2 องค์ประกอบของระบบ (Element of a System)

ซึ่ง อรุณ มหัทธียนนท์ (2545, หน้า 47 - 49) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของระบบได้แก่ ส่วนประกอบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) สิ่งนำเข้า (Input) องค์ประกอบเบื้องต้นที่ผ่านเข้าสู่ระบบเพื่อผ่านกระบวนการ
2) กระบวนการ (Process) เกี่ยวข้องกับกระบวนการในการเปลี่ยนแปลงซึ่งจะเปลี่ยนสิ่งนำเข้า (Input) ให้เป็นสิ่งนำออก (Output)

3) สิ่งนำออก (Output) เป็นการย้ายองค์ประกอบที่เกิดจากกระบวนการในการเปลี่ยนแปลงสิ่งนำเข้า (Input) สู่จุดหมายปลายทาง เช่น อาจเป็นผลิตภัณฑ์ หรือบริการต่าง ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม

4) ผลย้อนกลับ (Feedback) คือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาวะของระบบเมื่อผ่านกระบวนการครบทั้งสามองค์ประกอบแล้วเพื่อนำมาการประเมินผล

5) การควบคุม (Control) เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบและประเมินผลย้อนกลับ เพื่อดูว่าระบบดำเนินไปในทิศทางที่จะบรรลุเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ จากนั้นหน้าที่ควบคุมจะปรับเปลี่ยนสิ่งเข้าหรือกระบวนการเท่าที่จำเป็นเพื่อให้แน่ใจว่าระบบผลิตสิ่งนำออกได้ถูกต้อง

ส่วน ประชุม รอดประเสริฐ (2541, หน้า 66) ระบบประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ สิ่งที่ป้อนเข้าไป หรือ ข้อมูลนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) หรือ ผลผลิต (Product) ซึ่งทั้งสามองค์ประกอบนี้จะมีความสัมพันธ์ต่อกันและกัน และทำงานร่วมกันเป็นวัฏจักร เมื่อส่วนใดส่วนหนึ่งมีปัญหา หรือไม่ทำงานส่วนอื่นก็จะหยุดชะงักไป นอกจากนี้ระบบยังมีความสัมพันธ์ต่อสภาพแวดล้อม (Environment) อย่างใกล้ชิด ชนิดที่อาจกล่าวได้ว่าระบบจะได้รับข้อมูลนำเข้าจากสิ่งแวดล้อม และระบบจะสร้างหรือผลิตงานให้กับสิ่งแวดล้อมเช่นเดียวกัน

และ วิโรจน์ สารรัตนะ (2545, หน้า 24 - 25) ได้ให้ทัศนะว่า การบริหารตามทฤษฎีเชิงระบบ (System Theory) ตั้งอยู่บนพื้นฐานความจริงที่ว่าองค์กรหนึ่ง ๆ สามารถมองเป็นระบบหนึ่ง ๆ ได้ โดยระบบหนึ่ง ๆ นั้นหมายถึงชุดองค์ประกอบที่สัมพันธ์กันอย่างเป็นเอกภาพเพื่อจุดมุ่งหมายขององค์กรร่วมกันดังนี้

1) ปัจจัยป้อนเข้า (Input) คือ ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น คน วัสดุอุปกรณ์ เงิน ข้อมูลสารสนเทศ ที่จำเป็นต่อการผลิตสินค้าและบริการ

2) กระบวนการเปลี่ยนแปลง (Transformation Processes) จากการใช้ศักยภาพทางการบริหารและเทคโนโลยีขององค์กร เพื่อเปลี่ยนปัจจัยป้อนเข้าให้เป็นปัจจัยป้อนออก

3) ปัจจัยป้อนออก (Outputs) ประกอบด้วย ผลผลิต การให้บริการ หรือผลลัพธ์ต่าง ๆ ที่องค์กรผลิตขึ้น

4) ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับผลลัพธ์และสถานะขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม

นอกจากนี้ สมานจิตร สุคนธ์ทรัพย์ (2547, หน้า 18 - 20) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของทฤษฎีระบบไว้ดังนี้

1) ปัจจัยนำเข้า ปัจจัยนำเข้าในรูปแบบนี้จะครอบคลุมถึงทรัพยากรทั้งหมดที่ใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดผลผลิตตามที่คาดหวังที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ปัจจัยนำเข้าที่เป็นรูปธรรมได้แก่ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ในรูปแบบของอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ส่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น ส่วนปัจจัยนำเข้าที่เป็นนามธรรม เช่น สารสนเทศอาจเป็นในรูปของปรัชญา ความคาดหวัง นโยบาย เทคโนโลยีในรูปแบบของวิธีการ กลยุทธ์ในการบริหาร และข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ ซึ่งปัจจัยนำเข้าเหล่านี้ส่วนหนึ่งเกิดขึ้นหรืออยู่ในองค์กรเอง และอีกส่วนหนึ่งอาจเกิด

จากภายนอกและส่งเข้าไปภายในระบบผ่านทรัพยากรที่นำเข้า เช่น เจตคติ ค่านิยมซึ่งติดตัวบุคลากรเข้าไปในองค์กร

2) กระบวนการ หมายถึง ชุดของกิจกรรมที่สัมพันธ์กัน ร่วมกันดำเนินกิจกรรม เพื่อให้เกิดผลที่มุ่งหวัง โดยใช้ทรัพยากรที่ป้อนเข้าระบบ ซึ่งกระบวนการแปลงทรัพยากรให้เป็นผลผลิตสำหรับระบบเปิดจะต้องพร้อมที่จะมีการปรับตัวในกรณีที่มีความจำเป็น เช่น เกิดความเปลี่ยนแปลงในด้านทรัพยากรหรือสภาพแวดล้อม สำหรับระบบบริหารการศึกษาระบบการหลักก็คือกระบวนการเรียนการสอนและกระบวนการบริหาร

3) ผลผลิต เป็นผลรวมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรม จะเห็นได้ว่าผลผลิตตามคำจำกัดความนี้หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจริงซึ่งอาจเป็นรูปแบบของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ส่งออกไปสู่สภาพแวดล้อมภายนอก ผลที่เกิดขึ้นสามารถพิจารณาได้ทั้งผลที่เกิดขึ้นทันที ผลที่เกิดตามมา หรือผลกระทบ ผลผลิตที่ได้เช่นเดียวกับปัจจัยนำเข้า คือมีทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม สิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น สินค้า สิ่งประดิษฐ์ บริการ สาธารณูปโภค ฯลฯ สิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เจตคติของลูกค้าต่อสินค้า เป็นต้น ผลผลิตที่เป็นจริงจึงต้องพิจารณาทั้งปริมาณและคุณภาพ

การนำความคิดเชิงระบบมาใช้ในการบริหาร จะต้องใช้กระบวนการคิดในทางกลับกัน กล่าวคือ จะเริ่มจากการกำหนดสิ่งที่คาดหวัง (Expected Output) ก่อน ซึ่งส่วนหนึ่งอาจกำหนดจากสารสนเทศที่เป็นปัจจัยนำเข้า เช่น นโยบาย จากนั้นจึงกำหนดกระบวนการหรือทางเลือกที่จะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์หลาย ๆ ทาง วิเคราะห์และเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด โดยต้องพิจารณาด้วยว่าทางเลือกแต่ละทางต้องใช้ทรัพยากรอะไรบ้าง มีสภาพทั้งภายในและภายนอกที่เกื้อหนุนหรือเป็นอุปสรรคอย่างไร และในการเลือกก็ต้องพิจารณาควบคู่กันไป ทั้งในแง่ที่ว่าวิธีการใดจะบรรลุผลสูงสุด และมีความเป็นไปได้มากที่สุด และหลังจากที่ได้ดำเนินการตามวิธีการที่ได้เลือกไว้แล้ว ก็จะนำผลที่ได้จริงมาเปรียบเทียบกับผลที่คาดหวัง เพื่อให้ทราบว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงไร

4) ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นกลไกการควบคุมให้ผลผลิตเป็นไปตามความคาดหวังของระบบ กลไกควบคุมนี้อาจอยู่ในรูปของการกำกับ การติดตาม หรือการประเมิน ซึ่งระบบสามารถสร้างกลไกให้ได้รับข้อมูลย้อนกลับทั้งจากภายในระบบเองและบริบทภายนอก

5) บริบทหรือสภาพแวดล้อมภายนอก (Context/Environment) ซึ่งประกอบด้วยบริบทภายนอกและบริบทภายใน รูปแบบนี้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างบริบทหรือสภาพแวดล้อมภายนอกกับระบบใน 2 ลักษณะ ลักษณะแรกบริบทในฐานะผู้รับผลผลิตจากระบบสามารถทำหน้าที่ให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ระบบหรือสะท้อนเกี่ยวกับผลผลิตของระบบว่ามีความเหมาะสมหรือสนองความจำเป็นของสภาพแวดล้อมภายนอกระบบได้หรือไม่เพียงใด ส่วนลักษณะที่

สองบริบทภายนอกมีความสัมพันธ์ในแง่ของการมีอิทธิพลทั้งในเชิงเกื้อหนุนหรืออุปสรรคต่อการดำรงอยู่และการเจริญเติบโตของระบบ จากความสัมพันธ์ในลักษณะนี้สภาพแวดล้อมภายนอกจึงอาจส่งผลกระทบต่อปัจจัยนำเข้าและ/หรือกระบวนการ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผลผลิตในที่สุด สำหรับบริบทภายใน ได้แก่สภาพแวดล้อมภายในองค์กรทั้งกายภาพและสภาพแวดล้อมทั้งทางสังคมจิตวิทยา ซึ่งเป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์กรและสิ่งที่ดีเข้าไปในองค์กรพร้อมปัจจัยนำเข้า เช่น บรรยากาศขององค์กรที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีวัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยมแตกต่างกัน วัฒนธรรมองค์กร ฯลฯ ซึ่งบริบทภายในก็มีผลกระทบต่อผลสำเร็จขององค์กรได้ไม่น้อยกว่าบริบทภายนอก

สรุปได้ว่ากระบวนการทางทฤษฎีระบบนั้น ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ สิ่งที่ ป้อนเข้าไป หรือ ข้อมูลนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) หรือ ผลผลิต (Product) ซึ่งทั้งสามองค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์ต่อกันและกัน โดยใช้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นกลไกการควบคุมให้ผลผลิตเป็นไปตามความคาดหวังของระบบ ซึ่งผลผลิตหรือผลลัพธ์นั้นเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม

2.2.3 การวิเคราะห์ระบบ

การดำเนินการและหาทางปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพเรียกกระบวนการนี้ว่า “การวิเคราะห์ระบบ” (System Analysis)

ประชุม รอดประเสริฐ (2541, หน้า 77) บันทึกว่า การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารงานโดยระบบ (System Approach) ซึ่งมีความสัมพันธ์คล้ายคลึงกับคำว่าระบบบริหาร (System Management) หรือการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) หรือการวิเคราะห์ความคุ้มค่า (Cost Effective Analysis) กล่าวคือ หมายถึงวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ภายในระบบการปฏิบัติงาน หรือเพื่อเป็นการตรวจสอบโครงสร้างและขั้นตอนในการดำเนินงาน ของระบบทั้งหมด ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของระบบให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยให้ผลงานหรือผลผลิตที่มีคุณภาพมากที่สุดนั่นคือ การวิเคราะห์ระบบเป็นวิธีการตรวจสอบเพื่อให้ทราบถึงส่วนประกอบทุกส่วนของระบบ โดยเน้นที่ผลผลิตหรือผลงานมากกว่ากระบวนการ การวิเคราะห์ระบบเป็นการนำวิธีการทางวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้โดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ต่าง ๆ ขององค์ประกอบทั้งหลายภายในระบบ เพื่อตรวจสอบโครงสร้างขั้นตอนการดำเนินงานของระบบและประโยชน์ต่อการนำไปเป็นหลักการในการปฏิบัติ

ขั้นตอนของการวิเคราะห์ระบบ มีดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดปัญหา (Identify Problem) เป็นการรวบรวมสิ่งที่เป็นปัญหา และต้องศึกษาโดยละเอียดว่าสิ่งใดคือปัญหาที่แท้จริง

ขั้นที่ 2 กำหนดขอบข่ายของปัญหา (Define Problem) เมื่อมีปัญหาที่รวบรวมมีมากมาย จึงต้องกำหนดให้ชัดเจนว่าในการแก้ปัญหาครั้งนี้จะแก้ปัญหาใดบ้าง

ขั้นที่ 3 วิเคราะห์ปัญหา (Analysis Problem) เป็นการพิจารณาถึงสภาพปัญหาข้อจำกัด และทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่เหมาะสมกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมในการแก้ปัญหา

ขั้นที่ 4 กำหนดแนวทางแก้ปัญหา (Generate Alternative Solutions) เป็นการพิจารณาหาแนวทางแก้ปัญหาโดยอาศัยทรัพยากรที่มีอยู่ ซึ่งอาจมีหลายวิธี

ขั้นที่ 5 เลือกแนวทางแก้ปัญหา (Select Best Solution) เป็นการตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดเพียงวิธีเดียวซึ่งคิดว่าเหมาะสมและทำให้บรรลุเป้าหมาย

ขั้นที่ 6 วางแผนเตรียมการแก้ปัญหา (Design Action Program) เป็นการเตรียม วัสดุ อุปกรณ์และวิธีการตามแนวทางการแก้ปัญหาที่กำหนดไว้

ขั้นที่ 7 นำไปทดลองกับกลุ่มย่อย (Implement Program) เป็นการนำวิธีการแก้ปัญหาไปทดลองใช้กับกลุ่มย่อย หรือสถานการณ์ตัวอย่าง เพื่อเป็นข้อมูลนำไปใช้ในการประเมินผล

ขั้นที่ 8 ควบคุมตรวจสอบ (Monitor Program) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการทดลองมา ประเมินผลหาข้อบกพร่อง เพื่อการปรับปรุงและนำไปเป็นแนวทางการแก้ปัญหา ใน สถานการณ์จริง การนำทฤษฎีระบบมาใช้ในการแก้ปัญหา

สิทธิพร ปะพะวะ (2546, หน้า 62 - 65) การนำทฤษฎีระบบมาใช้ในการแก้ปัญหานั้น ก่อนอื่น ควรจะต้องรู้และทำความเข้าใจก่อนว่า อะไรเป็นปัญหาก่อน

ปัญหา คือ ความแตกต่างระหว่างสภาพที่พึงประสงค์กับสภาพที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบัน

ปัญหา คือ ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังจะเป็นกับสิ่งที่เป็นอยู่ใน ปัจจุบัน

ปัญหา คือ สภาพที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและมีแนวโน้มว่าจะไม่ตรงกับความต้องการ

ปัญหา คือ ความต้องการ

ปัญหา คือ สิ่งที่ไม่ตรงกับความต้องการหรือความพอดีมากเกินไปก็เป็นปัญหาน้อยเกินไปก็เป็นปัญหา

สรุปว่า ปัญหาคือ ความเบี่ยงเบนของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งแตกต่างจาก สภาพการณ์ ที่ต้องการ

ขั้นตอนแก้ปัญหาด้วยวิธีระบบประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญเรียงตามลำดับ 9 ขั้นตอน คือ

- 1) ระบุประเด็นปัญหา (Problem 2 /need Formulation)
- 2) กำหนดวัตถุประสงค์ (Establishing Objective)
- 3) กำหนดแหล่งทรัพยากร/ข้อจำกัด (Resource/Constrains)
- 4) กำหนดเกณฑ์ของความสำเร็จ (Criteria of Success)
- 5) กำหนดทางเลือกหลาย ๆ ทาง (Alternative)

- 6) กำหนดรูปแบบของทางเลือก (Model for Selecting Alternative)
- 7) จัดลำดับทางเลือก (Ranking of Alternative)
- 8) ตัดสินใจ/ทำแผนปฏิบัติการ (Decision Making Formulation/Specification)
- 9) นำแผนไปปฏิบัติ (Implementation)

เนื่องจากการศึกษาเป็นระบบ (Educational System) ในระบบการศึกษาก็มักจะมีระบบย่อย (Sub - System) อื่นหลายระบบ เช่น ระบบบริหาร ระบบการเรียนการสอน ระบบการวางแผนระบบการนิเทศ การนำวิธีระบบมาใช้ในการแก้ปัญหาการศึกษาจะช่วยให้เกิดประโยชน์ ดังนี้คือ

- 1) กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษา
- 2) ช่วยให้การจัดสรรทรัพยากรเป็นไปอย่างเป็นระบบเพื่อใช้บรรลุวัตถุประสงค์
- 3) ช่วยกำหนดคุณลักษณะ/รายละเอียดที่จำเป็นและที่ไม่ตรงประเด็น
- 4) ช่วยให้เห็นวัตถุประสงค์ที่สามารถวัดได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ช่วยเสนอแนะ วิธีการในการพัฒนานวัตกรรม และการแก้ปัญหาที่รุนแรง (Critical) ทางการศึกษา

- 5) ก่อให้เกิดความยุติธรรม เพราะวิธีระบบเป็นวิธีการที่ปราศจากความลำเอียง
- 6) เป็นเครื่องมือที่ช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจ
- 7) ช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจค่านิยมและนโยบายใต้กรอบความรับผิดชอบ

สรุปได้ว่าวิเคราะห์ระบบนั้น เริ่มต้นจากการกำหนดปัญหา จากนั้นหาวิธีการแก้ปัญหา และดำเนินการตามแผนที่วางไว้อย่างละเอียดรอบคอบ และมีการติดตามประเมินผลเป็นระยะ ๆ

2.3 บริบทของโรงเรียนบ้านเวียงแหง

2.3.1 ข้อมูลทั่วไป

โรงเรียนบ้านเวียงแหง ตั้งอยู่เลขที่ - หมู่ 4 ถนนแม่จาง-เปียงหลวง ตำบลเมืองแหง อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่ รหัสไปรษณีย์ 50350 โทรศัพท์/โทรสาร 053-477-296 e-mail : banwianghaeng@hotmail.com เว็บไซต์ : www.banwianghaeng.com ตั้งกีดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการเปิดสอนตั้งแต่ระดับปฐมวัยถึงระดับประถมศึกษาปีที่ 6 มีเขตพื้นที่บริการ 7 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่บ้านเวียงแหง หมู่บ้านป่าไผ่ หมู่บ้านห้วยหก หมู่บ้านปางควาย หมู่บ้านแม่แพม หมู่บ้านแม่เตะ และหมู่บ้านห้วยหญ้าไทร

2.3.2 ประวัติของโรงเรียนโดยย่อ

ผู้บริหาร นายชัยเดช ดอกเกี้ยง วุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี สาขาบริหารการศึกษา ดำรงตำแหน่งที่โรงเรียนนี้ตั้งแต่ 20 ธ.ค. 2546 จนถึงปัจจุบัน เป็นเวลา 12 ปี 8 เดือน โรงเรียนบ้านเวียงแหง

เปิดทำการสอนเมื่อวันที่ 23 เดือนธันวาคม พ.ศ.2466 โดยอาศัยศาลาวัดเวียงแหง (วัดเก่าซึ่งเดิมตั้งอยู่ที่พระธาตุหรือที่ชาวบ้านเรียกว่า “กองมู”) มีนายสุพรรณ ชัยชนะภักดิ์เป็นครูใหญ่คนแรกมีนักเรียนทั้งหมด 22 คน เป็นผู้ชายทั้งหมด

ปี 2498 นายดวงดี บุญช่วย ครูใหญ่ได้ร่วมมือกับชุมชนแล้ววางป่าทางทิศเหนือเพื่อตั้งโรงเรียนมีเนื้อที่ประมาณ 15 ไร่ ซึ่งก็คือที่ดินในปัจจุบัน

ปี 2500 นายปั้น โปธิ ครูใหญ่ได้ร่วมมือกับชุมชนก่อสร้างอาคารเรียนถาวรขึ้น จำนวน 1 หลัง แต่เมื่ออาคารชำรุดก็ได้รื้อถอนอาคารหลังนี้ เมื่อปี 2537

ปี 2508 จ.ศ.ต. อุทัย ไชยชวาวา หัวหน้าสถานีตำรวจนครบาลเมืองแหง ได้สร้างบ้านพักครูหลังแรกขึ้น 1 หลัง

ปี 2520 ได้รับงบประมาณในการก่อสร้างอาคารเรียนแบบ ป.1 ช. ขนาด 4 ห้องเรียน จำนวน 1 หลังงบประมาณ 210,000บาท

ปี 2521 ได้รับงบประมาณในการก่อสร้างอาคารเรียนแบบ ป.1 ช. ขนาด 4 ห้องเรียน จำนวน 1 หลัง งบประมาณ 294,000 บาทและได้รับงบประมาณในการสร้างบ้านพักครูแบบ อชม.6 ขนาด 2 ห้องนอน จำนวน 1 หลัง

ปี 2522 ได้เปิดทำการสอนถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 5

ปี 2530 นายประสิทธิ์ จำปา ครูใหญ่ได้ร่วมมือกับนายมนูญ สุวรรณเลิศ ผู้ใหญ่บ้านเวียงแหง จับจองที่ว่างเปล่าและขยายพื้นที่ของโรงเรียนพร้อมทำเรื่องเสนอขึ้นเป็นที่ราชพัสดุ เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2530 มีเนื้อที่ 16 ไร่ 2 งาน 89 ตารางวา

ปี 2539 โรงเรียนได้รับคัดเลือกให้เข้าร่วมเป็นโรงเรียนเป้าหมายตามโครงการปฏิรูปการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ได้รับงบประมาณปรับปรุงโรงเรียนให้เป็นปัจจุบัน 5,778 บาท และงบในการจัดทำห้องปฏิบัติการทางภาษา 64,826 บาท

ปี 2540 ได้รับงบในการจัดทำห้องวิทยาศาสตร์ 40,000 บาท ครุภัณฑ์วิทย์ 200,000 บาท ห้องคอมพิวเตอร์ 45,000 บาท ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ 365,400 บาท งบประมาณปรับปรุงโรงเรียนให้เป็นปัจจุบัน 83,844 บาท และปีนี้ได้รับงบประมาณสร้างอาคารเรียนแบบ สปช.105/29 2 ชั้น จำนวน 6 ห้องเรียน ราคา 1,825,386 บาท ตั้งชื่ออาคารว่าอาคาร ๑๕ ปี โรงเรียนได้เปิดสอนโรงเรียนสาขานานาชาติอีกครั้งหลังจากที่หยุดสอนมา 2 ปี

ท้ายปีการศึกษา 2546 ผู้อำนวยการสวัสดิ์ ก้อนคำได้ย้ายไปดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านจองและนายชัยเดช ดอกเกียง ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้อำนวยการสถานศึกษาโรงเรียนบ้านเวียงแหง เกษียณอายุราชการเมื่อ 30 กันยายน พ.ศ. 2559

ปัจจุบันผู้อำนวยการโรงเรียนคือ ว่าที่ร้อยเอกเสกสันต์ ครองสมบัติ

2.3.3 อัตลักษณ์ คือ เฟื่องฟ้าอาสาด้วยใจ

2.3.4 คำขวัญของโรงเรียน คือ เรียนดี มีวินัย ใฝ่คุณธรรม สร้างสรรค์สังคม

2.3.5 อักษรย่อของโรงเรียน คือ ว.ห.

2.3.6 สีประจำโรงเรียน คือ สีฟ้าขาว

2.3.7 ดอกไม้ประจำโรงเรียน คือ ดอกเฟื่องฟ้า

2.3.8 จำนวนนักเรียน

จำนวนนักเรียนทั้งสิ้น 373 คน

2.3.9 ข้อมูลบุคลากร

ข้าราชการ	จำนวน	15	คน
ลูกจ้างประจำ	จำนวน	1	คน
ลูกจ้างชั่วคราว	จำนวน	5	คน
นักศึกษาฝึกประสบการณ์	จำนวน	1	คน

โดยสรุปโรงเรียนบ้านเวียงแหง เปิดทำการสอนเมื่อวันที่ 23 เดือนธันวาคม พ.ศ.2466 มีคณะครูและบุคลากรทั้งสิ้น 22 คน จำนวนนักเรียนทั้งสิ้น 373 คน เป็นโรงเรียนขนาดกลาง ซึ่งโรงเรียนขนาดกลางนั้นเจ้าหน้าที่ธุรการจะต้องอยู่ปฏิบัติงาน 2 โรงเรียน โดยสับเปลี่ยนกัน ดังนั้นทางโรงเรียนบ้านเวียงแหงจึงจำเป็นต้องมีครูประจำการในการปฏิบัติงานแทนเมื่อเจ้าหน้าที่ธุรการต้องไปปฏิบัติงานอีกโรงเรียน

2.4 การศึกษาที่เกี่ยวข้อง

สมชัย งามสาย (2550) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบงานสารบรรณ โรงเรียน บ้านกอกแก้ว กิ่งอำเภอหนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ดำเนินการพัฒนาระบบงานสารบรรณ ด้านการผลิตหรือจัดทำเอกสาร การรับ - ส่งหนังสือราชการ การโต้ตอบหนังสือ การเก็บรักษาและการทำลาย การให้บริการเกี่ยวกับงานสารบรรณ ปัญหาพบก่อนการพัฒนาระบบงานสารบรรณ คือ การดำเนินงานสารบรรณไม่เป็นระบบ ผลการพัฒนา โดยใช้กลยุทธ์ในการพัฒนา คือ อบรม การนิเทศภายใน มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เมื่อดำเนินการพัฒนาใน 2 วงรอบ ผลคือ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนของงานสารบรรณ ได้ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ ทำให้ระบบงานสารบรรณ โรงเรียนบ้านกอกแก้ว มีความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน มีขั้นตอนการทำงานชัดเจน

และ เสรี หรั่งเจริญ (2550) ได้ศึกษาเรื่องระบบสารสนเทศสำหรับบริหารงานสารบรรณ ผลการศึกษาพบว่าระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์และเป็นการสอดคล้องกับการบริหารราชการแนวใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยได้รวบรวมฟังก์ชันการทำงานพื้นฐานการปฏิบัติงานสารบรรณ เช่น การลงทะเบียนส่งหนังสือราชการ การลงทะเบียนรับหนังสือราชการ การมอบหมายงาน การตรวจรับการเข้าแผนก การติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติภารกิจตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ระบบสามารถบันทึกแก้ไข ค้นหาและแสดงรายงานหนังสือราชการได้สะดวกมากขึ้น

ในปีถัดมา วินัส แก้วมawangศ์ (2551) ได้ศึกษาการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการดำเนินงานสารบรรณ โรงเรียนบ้านทุ่งยาวคำโปรย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่าการพัฒนามีปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรที่รับผิดชอบมีภาระด้านการสอนมากก่อกปรกับเป็นบุคลากรที่เพิ่งบรรจุใหม่จึงไม่มีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานสารบรรณตามระเบียบงาน สารบรรณ พ.ศ. 2526 ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานสารบรรณการรับ - ส่งหนังสือไปยังผู้ปฏิบัติไม่ทันตามกำหนดเวลา การจัดพิมพ์หนังสือราชการไม่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ การโต้ตอบหนังสือราชการไม่ทันตามกำหนดเวลา การเก็บ - เอกสารไม่เป็นระบบทำให้การสืบค้น หนังสือล่าช้าและบางครั้งค้นหาหนังสือไม่พบ จากการนำกลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการและการ นิเทศการดำเนินงานทำให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานสารบรรณสามารถ รับส่ง เอกสารและหนังสือราชการ การโต้ตอบหนังสือราชการ การเก็บรักษาและการทำลายหนังสือ ราชการได้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และฉบับ แก้ไข พ.ศ. 2548 โดยการตรวจสอบความถูกต้อง ความคล่องตัวในการปฏิบัติงานสารบรรณมากขึ้น

ในปีเดียวกัน อรุมา บุตรคำโชติ (2551) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการงานสารบรรณ โรงเรียนศรีวิไลวิทยา อำเภอศรีวิไล จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่าการจัดทำหนังสือ การรับหนังสือ การส่งหนังสือ การเก็บรักษาหนังสือ และการทำลายหนังสือ นั้นเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานทำให้ระบบงานสารบรรณนั้นปฏิบัติงาน ไม่ถูกต้องรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน จึงได้ใช้กลยุทธ์ การประชุมระดมสมอง การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการนิเทศทำให้ครูผู้รับผิดชอบงานสารบรรณมีความรู้ความเข้าใจ สามารถนำมาพัฒนาระบบงาน สารบรรณโรงเรียนได้อย่างสมบูรณ์ ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

ในขณะที่ ขวัญพัฒน์ พรหมคอนกลอย (2551) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการงานสารบรรณ โรงเรียนหนองสองห้องวิทยา อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่าการดำเนินการพัฒนาระบบงานสารบรรณการรับหนังสือ เมื่อรับหนังสือเข้าก็ประทับตรารับ และลงทะเบียนรับก่อนนำเสนอผู้บริหารเพื่อส่งการให้ผู้เกี่ยวข้องไปดำเนินการมอบหนังสือฉบับจริงให้ไปดำเนินการ ซึ่งดำเนินการแบบเดิมทำให้หนังสือบางเรื่องมีความเร่งด่วนที่ต้องการดำเนินการก่อนส่งผลให้การดำเนินการไม่ทันเพราะไม่มีการจัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วนของหนังสือ ผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ ทำหนังสือสูญหาย การจัดทำหนังสือส่งออก ทั้งการพิมพ์ไม่ถูกต้อง และ

ใช้ถ้อยคำที่ไม่เหมาะสมกับเรื่องและบุคคล ก่อนนำเสนอต่อผู้บริหารพิจารณาลงนาม ทำให้ต้องนำกลับมาแก้ไขใหม่เป็นการเสียเวลาและสิ้นเปลือง การจัดเก็บไม่เป็นระบบที่ชัดเจน เมื่อสืบค้น หนังสือมักจะพบหนังสือปะปนกันอยู่ การเก็บเอกสารในแฟ้มไม่เป็นระบบ การทำลายหนังสือไม่เป็นลำดับขั้นตอนมาก่อนมีการดำเนินการเพียงแค่นำหนังสือที่ไม่ใช้แล้วออกจากแฟ้ม เก็บใส่กล่องแล้วมัดรวมกันไว้ นำเก็บในห้องเก็บของหรือจำหน่ายออกไป หลังได้พัฒนาการดำเนินงาน ในวงรอบที่ 1 โดยใช้กิจกรรมในการพัฒนาระบบงานสารบรรณ คือ การประชุมกลุ่มย่อย การศึกษาเอกสารและทำการประเมินผลการพัฒนา เพื่อจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสารบรรณ พบว่า การรับหนังสือมีการจัดลำดับความสำคัญและเร่งด่วน ของหนังสือ ทำให้สามารถดำเนินการได้ตามลำดับชั้น การดำเนินงานได้ทันกำหนดเวลา ก่อน - หลัง มีการจัดสำเนาหนังสือเพื่อมอบให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการแทนการให้ต้นฉบับไป การส่งหนังสือมีขั้นตอนการตรวจทานความถูกต้อง และความเรียบร้อยของหนังสือมาปฏิบัติก่อนนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาลงนาม การทำลายหนังสือมีการวางแผนและกำหนดขั้นตอนการดำเนินการทำลายหนังสือไว้อย่างชัดเจน ดำเนินการสำรวจหนังสือที่ครบตามกำหนดทำลายก่อนการทำลาย จากการพัฒนาในวงรอบที่ 1 ยังพบปัญหาในการเก็บรักษาอยู่ คือ ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณไม่ดำเนินการจัดเก็บเอกสารอย่างต่อเนื่อง มีความรู้ความเข้าใจ แต่บางครั้งไม่ได้ปฏิบัติในทันทีที่ใช้หนังสือหรือเอกสารนั้นเสร็จยังคงมีการเก็บไว้บนโต๊ะ หรือใส่ไว้ในลิ้นชักอยู่บ้าง ซึ่งทำการพัฒนาในวงรอบที่ 2 ด้านการเก็บรักษาหนังสือ โดยใช้กลยุทธ์การนิเทศภายในเพื่อเป็นการสังเกตการณ์ปฏิบัติงานและเป็นการให้คำแนะนำเพิ่มเติม กับเจ้าหน้าที่สารบรรณใน การเก็บรักษาหนังสือ ซึ่งพบว่าในวงรอบที่ 2 เจ้าหน้าที่สามารถ ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง รวดเร็วขึ้นและไม่ต้องดูเอกสารประกอบก็จดจำได้ส่งผลให้การดำเนินงานสารบรรณเป็นไปอย่างคล่องตัวและสะดวกในการสืบค้นหนังสือ และปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง

ส่วน จิตภา จันทรกระจ่าง (2551) ได้ศึกษาพรรณษะของพนักงานครูต่อการบริหารงานธุรการของ โรงเรียนในสังกัดสำนักงานการศึกษาเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี การวิจัยเรื่องการบริหารงานธุรการของ โรงเรียนในสังกัดสำนักงานการศึกษาเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการบริหารงานธุรการของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการศึกษาเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ตามพรรณษะของพนักงานครู จำแนกตามสถานภาพของพนักงานครู กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการศึกษาเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ปีการศึกษา 2550 จำนวน 238 คน จากพนักงานครูทั้งหมด 587 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้เก็บ รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามการบริหารงานธุรการของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการศึกษาเมือง พัทยา จังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

ผลการวิจัย พบว่า 1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามการบริหารงานธุรการของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการศึกษาเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานครู มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-8 ปี สอนอยู่ในโรงเรียนขนาดใหญ่ 2. การบริหารงานธุรการของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการศึกษาเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ตามทรรศนะของพนักงานครูในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก 3. ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบการบริหารงานธุรการของโรงเรียนใน สังกัดสำนักงานการศึกษาเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ตามทรรศนะของพนักงานครู พบว่าพนักงานครูสังกัดสำนักงานการศึกษาเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศ อายุระดับการศึกษาต่างกัน มีทรรศนะต่อการบริหารงานธุรการของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการศึกษาเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน เมื่อจำแนกตามตำแหน่ง พบว่าพนักงานครูสังกัดสำนักงานศึกษา เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่มีตำแหน่งต่างกันมีทรรศนะต่อการบริหารงานธุรการของโรงเรียนในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานพบว่า พนักงานครูสังกัดสำนักงานศึกษาเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีทรรศนะต่อการบริหารงานธุรการของโรงเรียนในด้านงานการเงินและบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงเรียนพบว่า พนักงานครูสังกัดสำนักงานการศึกษาเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีขนาดของโรงเรียนต่างกันมีทรรศนะต่อการบริหารงานธุรการของโรงเรียนในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001

สองปีถัดมา พิทักษ์ โพธิ์ทอง (2553) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติ เชียงใหม่ การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของโรงเรียนนานาชาติ เชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียน ครูใหญ่ชาวต่างประเทศ ผู้ช่วยครูใหญ่ต่างประเทศ ครูไทย และบุคลากรสนับสนุนการเรียนการสอนในฝ่ายธุรการ จำนวน 82 คน ใน พ.ศ.2552 เครื่องที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ถามเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวข้างต้น ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้ความถี่ และร้อยละ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเกินครึ่งให้ข้อมูลไว้ว่าได้ปฏิบัติงานธุรการของโรงเรียนนานาชาติเชียงใหม่ทั้ง 4 ฝ่าย คือ งานสารบรรณและทะเบียน งานการเงินและ บัญชี งานบุคคล งานพัสดุและซ่อมบำรุง โดยเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มาติดต่องาน เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มาติดต่องาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และเป็นมิตรต่อ เพื่อร่วมงานแต่มีส่วนน้อยได้ให้ข้อมูลไว้ว่า ที่ไม่ได้ปฏิบัติ คือ จัดทำแผนปฏิบัติงานและจัดทำคู่มือปฏิบัติงานและบางส่วนไม่ทราบว่าได้ปฏิบัติหรือไม่ได้ปฏิบัติ คือ สำรวจความต้องการของ ผู้รับบริการมีแผนปฏิบัติงาน นำแผนไปปฏิบัติตามปฏิทินงาน และมีแผนติดตามประเมินผล ประจำปี

และ วรรณิการ์ มาสุข (2553) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาระบบงานสารบรรณ กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 4 ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า การพัฒนาระบบงานสารบรรณในวงรอบที่ 1 ใช้กิจกรรมในการพัฒนาระบบงานสารบรรณ 2 กิจกรรม คือ กิจกรรมการประชุมกลุ่มย่อย และกิจกรรมการประชุมเชิงปฏิบัติการ ทำให้กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน นำระบบการรับ-ส่งหนังสือราชการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (E-Office) และระบบการจัดเก็บและค้นหาเอกสาร (E-Filing) เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการระบบงานสารบรรณ ส่งผลให้การรับส่งหนังสือราชการ การจัดเก็บหนังสือราชการ และการสืบค้นหนังสือราชการ สามารถทำได้สะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้องแม่นยำสูง ความผิดพลาดมีน้อยมาก แต่พบว่ามีปัญหาในเรื่องของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ยังไม่ครอบคลุมไปยังโรงเรียนต่าง ๆ ในสังกัด ทำให้ไม่สามารถใช้ประโยชน์จากระบบการรับส่งหนังสือราชการโดยวิธีนี้ได้ และเครื่องคอมพิวเตอร์บางโรงเรียนไม่มีโปรแกรมสำหรับใช้ในการเปิดเอกสารที่ทางสำนักเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 4 ส่งไปให้ทำให้การใช้งานจากระบบยังไม่เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควร จึงดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ 2 โดยใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการและกิจกรรมนิเทศ จนทำให้ผู้ดูแลระบบงานสารบรรณมีความรู้เพิ่มเติมในการใช้ระบบการรับ-ส่งหนังสือราชการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (E-Office) และระบบการจัดเก็บและค้นหาเอกสาร (E-Filing) สามารถใช้ประโยชน์จากระบบที่พัฒนาขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว ช่วยอำนวยความสะดวกในการนำข้อมูลงานสารบรรณไปใช้ประโยชน์ โดยการส่งพิมพ์ข้อมูลที่ต้องการออกทางเครื่องพิมพ์ได้ทันที โดยสรุป การพัฒนาระบบงานสารบรรณ กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 4 โดยใช้กลยุทธ์การประชุมกลุ่มย่อย การประชุมเชิงปฏิบัติการ และกิจกรรมนิเทศ ช่วยให้ผู้ดูแลระบบงานสารบรรณ คือ เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องมากขึ้น และมีประสิทธิภาพ จึงควรส่งเสริมและสนับสนุนกลยุทธ์ดังกล่าวไปใช้เพื่อพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานอื่นให้สามารถปฏิบัติงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หากมีการขยายเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกโรงเรียนจะทำให้ระบบงานสารบรรณมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในปีเดียวกัน กรกฎ ช่วยพันธุ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนา ระบบงานสารบรรณ โรงเรียนบ้านบึงทับปร่างค์ อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า จาการดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ 1 ตามขั้นตอนการพัฒนาระบบ SDLC ทั้ง 5 ขั้นตอน โดยใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการ การนิเทศภายในทำให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในระบบงาน สามารถที่จะออกแบบระบบงานใหม่ และปฏิบัติตามระบบงานที่ได้ออกแบบไว้ได้ แต่ยังพบว่าการจัดเก็บหนังสือราชการบางเรื่องยังไม่สามารถที่จะจัดเก็บได้อย่างถูกต้องตามหมวดหมู่แต่ละแฟ้ม ผู้ศึกษาค้นคว้าจึงดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ 2 พัฒนาพบว่า หนังสือราชการถูกจัดเก็บตามหมวดหมู่แต่ละแฟ้มได้อย่างถูกต้อง ครูผู้ปฏิบัติหน้าทำงานสารบรรณและผู้รับบริการพึงพอใจในระบบสารบรรณ ทำให้การ

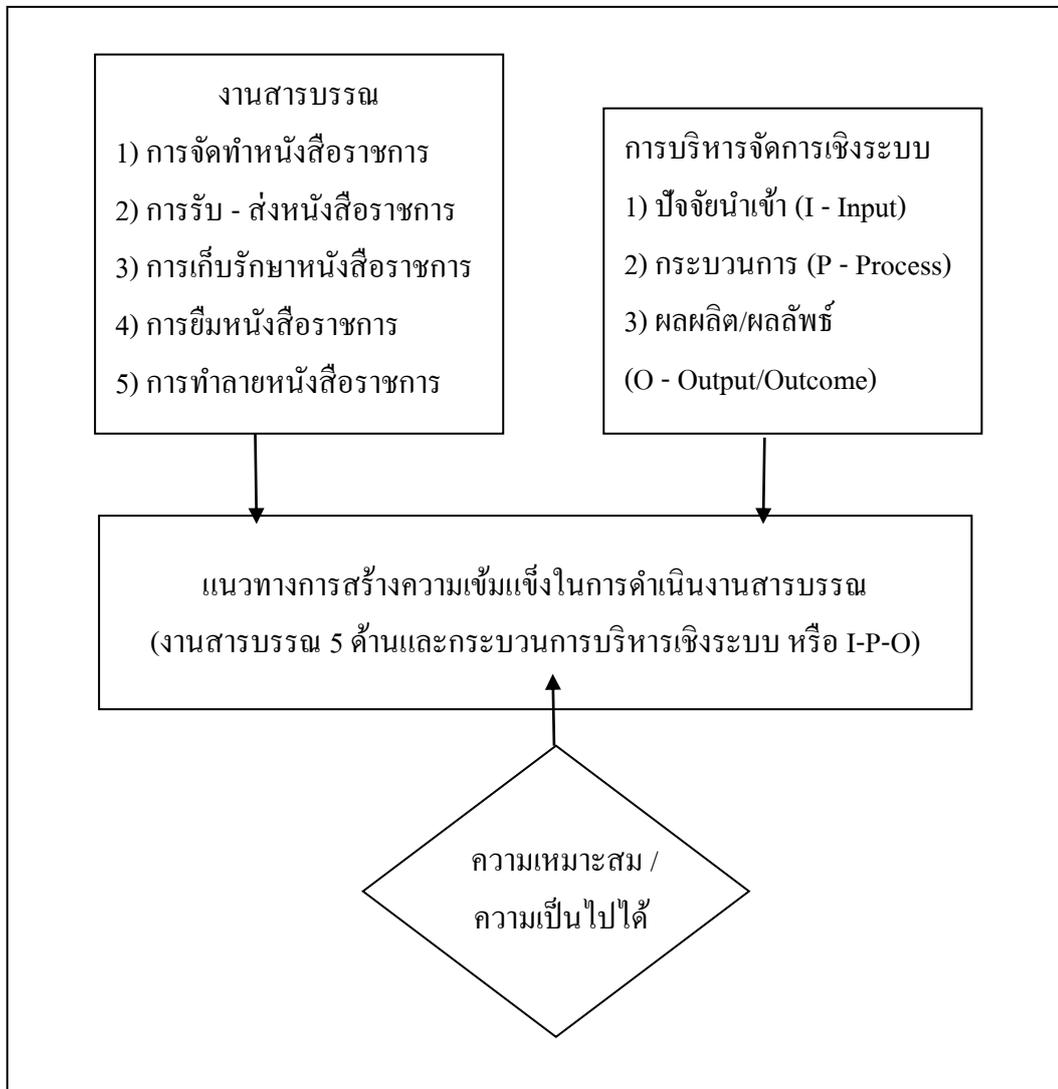
ดำเนินงานต่างๆ ดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง โดยสรุป การพัฒนาระบบสารบรรณ โรงเรียนบ้านบึงทับ
ปรายค์ อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการ การนิเทศภายใน
และการนิเทศแบบคลินิก ทำให้ระบบงานสารบรรณ โรงเรียนบ้านบึงทับปรายค์ดำเนินไปได้ อย่งไรก็
ตามยังต้องพัฒนาระบบงานสารบรรณ โดยการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาช่วยในการพัฒนาระบบ
ต่อไปจึงควรส่งเสริม สนับสนุนกลยุทธ์ดังกล่าว ไปใช้ในการพัฒนาโรงเรียนอื่นต่อไป จึงควรส่งเสริม
สนับสนุนกลยุทธ์ดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาโรงเรียนอื่นต่อไป

ในปีต่อมา ทิพวัลย์ ชนะชัย (2554) ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการ โรงเรียนเทศบาล 7
เทศบาลนครอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า การพัฒนาระบบงาน
ธุรการในวงรอบที่ 1 โดยใช้กลยุทธ์การสนทนากลุ่ม การฝึกอบรมการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการ
นิเทศแบบสอนแนะ เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหาที่เป็นจริง จุดแข็ง จุดอ่อน จึงออกแบบระบบใหม่
เพื่อให้ได้ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานธุรการที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์ เป็นปัจจุบัน และตรวจสอบ
ได้ ซึ่งผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ผู้ปฏิบัติงานธุรการ
สามารถนำขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่มีผู้ปฏิบัติงานธุรการเป็น
ส่วนน้อยที่ยังไม่สามารถนำขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไปได้จึงไม่สามารถตรวจสอบทบทวนระบบ
ได้ จึงดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ 2 โดยใช้กลยุทธ์การนิเทศแบบสอนแนะ ส่งผลให้สามารถนำ
ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสรุปการพัฒนากระบวนการ
โรงเรียนเทศบาล 7 เทศบาลนครอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยใช้กลยุทธ์การสนทนากลุ่ม
การฝึกอบรมการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการนิเทศแบบสอนแนะ ส่งผลให้การดำเนินการพัฒนา
ระบบงานธุรการมีความถูกต้อง สมบูรณ์ เป็นปัจจุบัน และตรวจสอบได้ บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

นอกจากนี้ ปัญญา สามัญ (2555) ได้ศึกษาเรื่องศึกษาการบริหารงานธุรการในมหาวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์ราช วิทยาลัย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า 1. การ
บริหารงานธุรการในมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
โดยภาพรวมอยู่ในระดับที่ดีมาก เมื่อศึกษารายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากเรียงจาก ไปหาน้อย
คือ ด้านการวางแผน ด้านการบริหารงานธุรการ ด้านการบริหารงานสารบรรณ ด้านการบริหารงาน
พัสดุ ด้านการบริหารงานการเงินและบัญชี ด้านการวัดและประเมินผล 2. ผลการเปรียบเทียบสภาพ
การบริหารงานธุรการในมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย ของบรรพชิตและคฤหัสถ์เกี่ยวกับการ
บริหารงานธุรการในมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราช วิทยาลัย จำแนกตาม เพศ สถานะภาพ อายุ ระดับ
การศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าการพัฒนางานสารบรรณในโรงเรียนนั้น
เป็นสิ่งที่จำเป็นจัดทำให้เป็นระบบที่ชัดเจน เพราะงานสารบรรณเป็นงานที่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน
เป็นเสมือนตัวกลางที่เอื้ออำนวยให้งานอื่น ๆ ในโรงเรียนสามารถดำเนินไปอย่างคล่องตัวและมี

ประสิทธิภาพ ผู้ดำเนินงานต้องมีความรู้ความเข้าใจและทักษะที่ดีในด้านงานสารบรรณในการศึกษาครั้งนี้มีกรอบแนวคิดการศึกษาตามวัตถุประสงค์การศึกษาดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการศึกษาแนวทางการสร้างความเข้มแข็งในการดำเนินงานสารบรรณของโรงเรียนบ้านเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่