



ความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร
ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการสถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง
DOCUMENT MANAGEMENT EFFICIENCY OF SUPPORT STAFF
AT AN ACADEMIC PUBLIC INSTITUTE

อิสยา แซ่ซิม

ITSAYA SAE-SIM

การค้นคว้าอิสระเสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2561



ความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร
ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการสถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง
DOCUMENT MANAGEMENT EFFICIENCY OF SUPPORT STAFF
AT AN ACADEMIC PUBLIC INSTITUTE

อิสยา แซ่ซิม

ITSAYA SAE-SIM

การค้นคว้าอิสระเสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ ความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงาน
สายสนับสนุนวิชาการสถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง
ชื่อ นามสกุล นางสาวอิสยา แซ่ซิ้ม
ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชา การจัดการ
คณะ บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.สุจิตรา ไชยกุลสินธุ์


คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว


.....ประธานกรรมการ
(ดร.ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี)


.....กรรมการ
(ดร.ณัฐชา อ่างโชติ)


.....กรรมการ
(ดร.สุจิตรา ไชยกุลสินธุ์)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อนุมัติให้นำการค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร


.....คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ดร.ปริญญา มากลีน)

วันที่ 20 เดือน กันยายน พ.ศ. 2561

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงาน สายสนับสนุนวิชาการสถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง
ชื่อ นามสกุล	นางสาวอิสยา แซ่ซิ้ม
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชา และคณะ	การจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการสถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ 2) เพื่อศึกษาความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ และ 3) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานสายสนับสนุนวิชาการของสถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง ทั้งหมดจำนวน 78 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล พารามิเตอร์ที่ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 30 – 39 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน ระยะเวลาการทำงานในสถาบันการศึกษา 6 – 10 ปี ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบันน้อยกว่า 5 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยรับการอบรมด้านงานสารบรรณ โดยภาพรวมความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารมีระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับและส่งหนังสือมีมากที่สุด ด้านการจัดทำหนังสือ ด้านการเก็บและดูแลรักษาหนังสืออยู่ในระดับมาก และด้านการนำกลับมาใช้และยืมหนังสือ ด้านการทำลายหนังสืออยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงานในสถาบันการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารไม่แตกต่างกัน ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นช่วงระยะเวลา 11 – 15 ปี มีระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารอยู่ในระดับมาก และการอบรมด้านงานสารบรรณพนักงานที่เคยเข้ารับการอบรม 2 ครั้ง และ 3 ครั้งขึ้นไป อยู่ในระดับมาก แตกต่างจากการไม่เคยเข้ารับการอบรม และเคยเข้ารับการอบรม 1 ครั้ง ที่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : งานสารบรรณ, ความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, การจัดการงานเอกสาร



Independent Study	Document Management Efficiency of Support Staff at an Academic Public Institution
Author	Itsaya Sae-sim
Degree	Master of Business Administration
Field Study	Management, Faculty of Business Administration
Academic Year	2018

ABSTRACT

The study on document management efficiency of support staff at an academic public institution was aimed to investigate 1) the personal characteristics of the academic support staff, 2) the efficiency of document management of academic support staff, and 3) to analyze the differences of the staff's document management efficiency classified by their personal characteristics. The population used in this study was 78 technical support staff of a public educational institute. The questionnaire was applied to collect the data analyzed by the frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The results revealed that most of the respondents were females who were 30 to 39 years old having been working at the institution for 6 – 10 years. The positions held during the investigation were less than five years. Most respondents had never been trained on document management. When considering each aspect, it was found that the document reception and delivery were mostly handled while the document writing and keeping were at a high level. However, recycling, borrowing, and destroying document were found average. The results of the comparison of efficiency differences of the document management of academic support staff classified by the personal characteristics showed that gender, age, educational level, position, duration of work in the educational institution were moderate revealing the equivalent level of the document management efficiency. The work position held uncovered moderate level of

the document management efficiency except for the period of work position held for 11 to 15 years, which was considered high. Twice or three times of the attendance on the document management training was considered highly efficient as opposed from those once or never being trained. This affects the efficiency of managing different types of documents.

Keywords : Documentation, Performance, Document Management



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเล่มนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความสามารถอย่างสูงจาก ดร.สุจิตรา ไชยกุลสินธุ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ดร.ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี และ ดร.ณัฐชา อังรังโชติ คณะกรรมการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษา แนะนำ และให้แนวทางในการปรับปรุงการค้นคว้าอิสระเล่มนี้ ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนด้วยความเอาใจใส่โดยตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ข้อมูลทุก ๆ ท่าน ผู้ที่มีชื่อในบรรณานุกรม คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ เพื่อน ๆ และบิดามารดา พี่น้อง ที่ช่วยชี้แนะแนวทาง และเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์อันพึงเกิดจากการค้นคว้าอิสระเล่มนี้ ขอมอบให้แก่บิดา มารดา ครูอาจารย์ เพื่อน ๆ ปริญญาโทคณะบริหารธุรกิจ และผู้ที่สนใจที่จะศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการสถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง ซึ่งอาจก่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้นไป

อิสยา แซ่ซิม



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ของการวิจัย	5
1.5 คำถามการวิจัย	5
1.6 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	5
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการงานเอกสาร	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม	19
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
3. วิธีดำเนินการวิจัย	60
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	60
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	61
3.3 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	64
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	65

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	65
4. ผลการวิจัย	66
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	67
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความมีประสิทธิภาพ ในการจัดการงานเอกสาร	70
4.3 เปรียบเทียบความแตกต่างความมีประสิทธิภาพ ในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	81
5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	92
5.1 สรุปผลการวิจัย	93
5.2 อภิปรายผล	96
5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	99
บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก	105
แบบสอบถาม	106
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	114

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
2.2 การสังเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคลและประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร	57
3.1 ข้อคำถามเกี่ยวกับจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย	61
4.1 จำนวน (ความถี่) และร้อยละ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	67
4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารในภาพรวม	70
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารด้านการจัดทำหนังสือ	71
4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารด้านการรับ และส่งหนังสือ	73
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารด้านการเก็บ และดูแลรักษาหนังสือ	75
4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารด้านการนำกลับมาใช้ และการยืมหนังสือ	77
4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารด้านการทำลายหนังสือ	79
4.8 ผลการเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพการจัดการงานเอกสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ	81
4.9 ผลการเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพการจัดการงานเอกสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ	82
4.10 ผลการเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพการจัดการงานเอกสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา	84
4.11 ผลการเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพการจัดการงานเอกสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามตำแหน่ง	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.12 ผลการเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพการจัดการงานเอกสาร ในด้านต่าง ๆ จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในสถาบันการศึกษา	86
4.13 ผลการเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพการจัดการงานเอกสาร ในด้านต่าง ๆ จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน	88
4.14 ผลการเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพการจัดการงานเอกสาร ในด้านต่าง ๆ จำแนกตามการอบรมด้านงานสารบรรณ	90



สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
2.1 วงจรชีวิตเอกสาร (Records Life Cycle)	13



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

การพัฒนาทางเทคโนโลยีในปัจจุบันทำให้โลกเกิดการเปลี่ยนแปลงไปมากไม่ว่าจะเป็น การประดิษฐ์คิดค้นสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวัน การติดต่อสื่อสารเพื่อรับทราบ ข้อมูลข่าวสารที่ติดต่อถึงกันได้อย่างไร้พรมแดน การคิดค้นต่อยอดพัฒนานวัตกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้ มนุษย์เกิดการพัฒนาประเทศก่อให้เกิดความเจริญในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะทางด้านธุรกิจที่จะ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงานร่วมกัน มีการใช้เทคนิคทางคอมพิวเตอร์ มาวิเคราะห์ แยกแยะ และจัดสรรข้อมูลให้เป็นสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ โดยการจัดทำข้อมูล ให้เป็นสารสนเทศที่จะเป็นประโยชน์ต่อการใช้งานจำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการ ดำเนินการ เริ่มตั้งแต่การรวบรวม การตรวจสอบข้อมูล การดำเนินการประมวลผลข้อมูลให้ กลายเป็นสารสนเทศ และการดูแลรักษาสารสนเทศเพื่อการใช้งาน ทำให้การทำงานเกิดความ คล่องตัว ซึ่งถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ช่วยในการเก็บข้อมูล แก้ปัญหาและตัดสินใจ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในปฏิบัติงานของพนักงาน และพัฒนาศักยภาพ ความสามารถ ให้กับบุคลากร ให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ตั้งไว้ ปัจจุบันผู้บริหารต้องสามารถ ปฏิบัติงานให้เร็วขึ้น เพื่อตอบสนองต่อการแข่งขัน ตลอดจนการผลักดันของสังคมที่มีการใช้ ระบบสื่อสารข้อมูลที่ทันสมัยมากขึ้น ทำให้การแข่งขันในธุรกิจจึงมีมากขึ้นตามลำดับ

การจัดเก็บข้อมูลเป็นการรวบรวมเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์สำหรับจุดประสงค์ของ หน่วยงาน หรือองค์กร อาจอยู่ในรูปแบบของเอกสาร สื่อข้อมูล ข่าวสาร หรืออื่น ๆ ที่สามารถ นำมาเก็บ จัดรูปแบบ หรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบตามความเหมาะสม การนำข้อมูลมาบันทึกเก็บไว้ ในสื่อสำหรับบันทึกข้อมูลในรูปแบบแฟ้มต่าง ๆ หรือสื่อบันทึกข้อมูล เช่น CD/DVD, Thumb drive, Hard disk, Server Storage เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมถึงการดูแลและทำสำเนาข้อมูล เพื่อให้ใช้งานต่อไปในอนาคตได้ การจัดเก็บข้อมูลเอกสารในปัจจุบันประเทศไทยโดยเฉพาะ ภาครัฐนิยมใช้ระบบ Document management software : E - Document เข้ามาใช้งานที่ สอดคล้องกับในส่วนของภาคเอกชนได้มีการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลเอกสารในรูปแบบ

อิเล็กทรอนิกส์ด้วยเหมือนกัน หรือให้บริการ Cloud Storage ที่ให้บริการจัดเก็บเอกสารบนพื้นที่ออนไลน์โดยใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลาง เพื่อลดภาระพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารที่เพิ่มขึ้น ซึ่งการจัดเก็บข้อมูลด้วยระบบ Document management software : E - Document เป็นซอฟต์แวร์ที่ช่วยบริหารงานด้านเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยลดภาระการเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เป็นกระดาษ ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน และสามารถค้นหาเอกสารได้ง่าย รวดเร็ว มีการจำกัดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลและเอกสารให้แก่ผู้ใช้ในแต่ละระดับขององค์กร รวมถึงการสำรองข้อมูล

โดยงานเอกสารเป็นสิ่งสำคัญของการดำเนินงานขององค์กรทุกองค์กร ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบเอกสารทั่วไป (กระดาษ) หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันจะเห็นว่าองค์กรส่วนใหญ่หันมาใช้เทคโนโลยีในการจัดการเอกสารมากยิ่งขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ แต่อาจจะต้องใช้เอกสารในรูปแบบของกระดาษควบคู่กันไปด้วย ยังไม่สามารถเลิกใช้เอกสารให้เหลือเป็นศูนย์ได้ เนื่องจากเอกสารบางประเภท เช่น เอกสารที่เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ การเบิกจ่ายเงิน ใบเสร็จทางการเงิน เป็นต้น จำเป็นที่จะต้องทำการเก็บสำเนาไว้ใช้อ้างอิงในการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการใช้เป็นหลักฐานและให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความสะดวก

ดังนั้น การจัดเก็บเอกสารที่เป็นรูปแบบกระดาษ เมื่อเวลาผ่านไปเอกสารจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตามปริมาณ วัน เวลา การใช้งาน ส่งผลให้เกิดปัญหาการจัดการเอกสารตามมาและทำให้ผู้ปฏิบัติงานประสบความยุ่งยากในการใช้งาน ด้วยจำนวนเอกสารที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นเอกสารทางด้านการศึกษา อบรม คำสั่ง นโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ สัญญา หรือเอกสารภายในฝ่ายงาน ซึ่งเอกสารบางอย่างมีอายุไม่ต่ำกว่า 10 ปี ที่ต้องเก็บไว้จนกว่าจะถูกทำลายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในการค้นหาเอกสารเพื่อใช้สืบค้นข้อมูลอ้างอิงในการปฏิบัติงานบางเรื่องนั้นทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ลำบาก ล่าช้าไม่ทันกาล เอกสารมีไม่ครบ ขาดความถูกต้องของข้อมูลที่ต้องการ โดยปัญหาอาจเกิดจากเอกสารดังกล่าวไม่ได้มีการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบ ไม่ได้ถูกบันทึกไว้ในระบบสารสนเทศที่ถูกต้อง บางส่วนถูกบันทึกไว้แต่มีไม่ครบถ้วนทั้งหมด เพราะเอกสารมีจำนวนมากใช้เวลานานหลายเดือนกว่าจะเก็บเอกสารได้ ตัวเอกสาร 1 เรื่อง มีหลายฝ่ายงานที่ต้องใช้ร่วมกัน จึงทำให้เกิดการตกลงในการเก็บข้อมูล เอกสารมีการเคลื่อนย้ายและไม่จัดเก็บไว้ตามเดิม หรือมีบุคคลอื่นมาใช้แล้วไม่บอกกล่าว ทำให้เอกสารสูญหาย หาไม่เจอ ต้องใช้เวลานานในการค้นหา เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ทักษะ ความรับผิดชอบในการจัดเก็บเอกสาร และเอกสารบางเรื่องมีระยะเวลาไม่เพียงพอในการเผยแพร่ให้รับทราบ เนื่องจากบางขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกิด

ความล่าช้า มีการแก้ไข เช่น ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น จึงส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถรับทราบข้อมูลได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เพราะเอกสารมีข้อมูลที่ต้องใช้ในการอ้างอิง เพื่อประกอบการพิจารณาและตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และข้อมูลยังมีความสำคัญในการนำมาใช้จัดการและบริหารงาน เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลให้มีคุณภาพ ถูกต้อง ทันสมัย เชื่อถือได้ สามารถค้นหาและคัดเลือกข้อมูลมาใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่องค์กรจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจัดเก็บเอกสารมากขึ้นเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับการนำเอาเทคนิคการจัดเก็บเอกสารที่มีประสิทธิภาพตามระบบสากลมาดัดแปลงใช้กับองค์กรของตน ทำให้ทุกองค์กรพยายามหาวิธีการต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการจัดเก็บเอกสาร แต่ถึงแม้จะมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยก็ตามการจะเรียกดูเอกสารให้ทันใจนั้นจะต้องมี “ระบบของการจัดเก็บเอกสารที่ดี” และเป็นระบบมาตรฐานเดียวกัน โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องเข้าใจวิธีการจัดเก็บ การใช้เอกสาร การค้นหา การยืมและส่งคืน ปฏิบัติตามขั้นตอนให้ถูกต้อง เพราะยิ่งการจัดเก็บ ค้นหาเอกสารมีมาตรฐานมากเพียงใด การดำเนินงานขององค์กรก็ยิ่งมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงนั้น (สุวรรณ เจียมจิตรวณิช, 2545)

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งเพื่อศึกษาความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการสถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง ระบบการจัดการเอกสารขององค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

- 1.2.1 เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการสถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง
- 1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการสถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง
- 1.2.3 เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตเนื้อหา ผู้วิจัยมุ่งศึกษาตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ตำแหน่ง
- ระยะเวลาการทำงานในสถาบันการศึกษา
- ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน
- การอบรมด้านงานสารบรรณ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร ได้แก่

- การจัดทำหนังสือ
- การรับและส่งหนังสือ
- การเก็บและดูแลรักษาหนังสือ
- การนำกลับมาใช้และยืมหนังสือ
- การทำลายหนังสือ

1.3.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานสายสนับสนุนวิชาการของสถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 78 คน (ที่มา : ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง ณ วันที่ 26 กันยายน พ.ศ. 2560)

1.3.3 ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ระหว่างเดือนมกราคม – พฤษภาคม พ.ศ. 2561

1.4 ประโยชน์ของการวิจัย

1.4.1 สามารถนำไปใช้ในการวางแผนงานเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานสารบรรณได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.4.2 นำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง และประยุกต์กระบวนการปฏิบัติงาน พัฒนาการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานต่อไป

1.5 คำถามการวิจัย

ความมีประสิทธิภาพของการจัดการงานเอกสารกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลมีความแตกต่างกันหรือไม่

1.6 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการสถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง โดยใช้แนวคิด ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ลักษณะส่วนบุคคล

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และตามวงจรชีวิตเอกสารของ รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ (2550)

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยจึงนำมาสร้างเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยดังภาพประกอบ

ภาพ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดความหมายและขอบเขตของคำต่าง ๆ ดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงานในสถาบันการศึกษา ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และการอบรมด้านงานสารบรรณ

ความมีประสิทธิภาพในการจัดการเอกสาร คือ การดำเนินการจัดเก็บเอกสารทุกรูปแบบ เช่น กระดาษ วีดีโอ เสียงบันทึก ที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับเอกสาร หนังสือ เอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยจัดเก็บไว้ในระบบจัดเก็บที่มีอยู่ให้สามารถสืบค้นได้ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และวงจรชีวิตเอกสาร ประกอบไปด้วย การจัดทำหนังสือ การรับหนังสือ การส่งหนังสือ การเก็บและดูแลรักษาหนังสือ การนำกลับมาใช้และยืมหนังสือ และการทำลายหนังสือ

การจัดทำหนังสือ คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการสร้างขึ้นมาจากการเรียบเรียงข้อความทำให้เกิดลายลักษณ์อักษรบนกระดาษ โดยใช้การเขียน หรือพิมพ์ เพื่อแจ้งความประสงค์ตามเรื่องที่ต้องการให้ทราบไปยังผู้รับ

การรับและส่งหนังสือ คือ การรับหนังสือ บันทึกข้อความ วารสาร จดหมายต่าง ๆ หรือเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่มาจากภายในองค์กรและภายนอกองค์กร และการส่งหนังสือ บันทึกข้อความ วารสาร จดหมายต่าง ๆ หรือเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ออกไปจากภายในองค์กรถึงภายในองค์กร และจากภายในองค์กรถึงภายนอกองค์กร โดยผ่านกระบวนการลงทะเบียนรับ - ส่งในสมุดทะเบียนคุมและในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

การเก็บและดูแลรักษาหนังสือ คือ การจัดเก็บเอกสารข้อมูลต่าง ๆ จากทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้อย่างเป็นระบบและปลอดภัยเพื่อป้องกันการสูญหาย โดยจัดเก็บเอกสารไว้ในตู้ ชั้น แฟ้ม ซองเอกสาร หรือวัสดุอุปกรณ์อื่นที่สามารถจัดเก็บเอกสารได้ รวมทั้งในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

การนำกลับมาใช้และยืมหนังสือ คือ กระบวนการค้นหาหนังสือ เอกสารข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่ในองค์กร และการยืมหนังสือ เอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ผ่านกระบวนการลงทะเบียนยืม เพื่อนำมาใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง หรือใช้ประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

การทำลายหนังสือ คือ เอกสารข้อมูลต่าง ๆ จากทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่ไม่มีค่าหมดประโยชน์ที่จะใช้ในการปฏิบัติงานต่อ หรือหมดอายุการเก็บรักษา ถูกนำไปทำลายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ระเบียบสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม คือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการสถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการงานเอกสาร
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความหมายของคำว่าประสิทธิภาพไว้มากมายแตกต่างกันออกไป ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

รุ่งทิพย์ วุฒิคัมภีร์ (2555 : 33) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานให้รวดเร็วและให้ได้งานที่ดี โดยสิ้นเปลืองทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และใช้เวลาน้อย ให้มุ่งผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้เป็นหลัก เป็นการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรยิ่งเป็นการแสดงถึงการมีประสิทธิภาพมากเท่านั้นหรืออีกนัยหนึ่งเมื่อมีการปฏิบัติงานดีก็ถือว่าประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ได้ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ

สมใจ ลักษณะ (2549 : 2 - 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่าประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้วิธี หรือเทคนิคการทำงานเพื่อให้ได้ผลงาน

ที่มีคุณภาพมากที่สุดโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มี 6 ประเภท ประกอบด้วย

1. ความรู้ความสามารถและคุณสมบัติส่วนบุคคล หมายถึง การเป็นคนกระตือรือร้นและเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเอง ปฏิบัติตามคำสั่ง มีระเบียบวินัยตรงต่อเวลา มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สามารถวิเคราะห์ตัดสินใจแก้ไขปัญหาให้ทันต่อเหตุการณ์ได้

2. ปริมาณงานและคุณภาพของการดำเนินงาน เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลา หรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ มีความรับผิดชอบตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ มีความรอบรู้ชำนาญในขั้นตอน หรือวิธีดำเนินงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปรับปรุงระบบงานและวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

3. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน สามารถเสนอวิธีการแก้ปัญหาใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสำเร็จของงาน มีแนวคิดที่จะพัฒนาและปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น

4. ทักษะในการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานทางด้านเทคนิค ขั้นตอน หรือวิธีการทำงานเฉพาะด้าน การทำงานร่วมกับผู้อื่น การประสานงานกับบุคคลในองค์กร มีความรู้ ความคิดและความสามารถทางสติปัญญา

5. บุคลิกภาพเจตคติและค่านิยมในการทำงาน หมายถึง คุณสมบัติการกระทำต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการพูด การปฏิบัติตน ความคิดและลักษณะนิสัย ที่บุคคลต้องปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ การแสดงออกถึงเจตคติที่ดีต่อการทำงาน มีความรักความพึงพอใจและเห็นคุณค่าในงานปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

6. ขวัญและกำลังใจการปฏิบัติงาน เป็นการมุ่งมั่นที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคต่าง ๆ มีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน มั่นใจว่าตนมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในอาชีพ มีความรู้สึกผูกพันต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

กิบสัน และคณะ (Gibson and Others 1988, อ้างถึงในสมใจ ลักษณะ, 2549 : 2 - 11) ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่าโดยทั่ว ๆ ไป เมื่อพูดถึงประสิทธิภาพจะหมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of Outputs to Inputs) การวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น

1. อัตราการได้ผลตอบแทน (Rate of Return) ในเงินลงทุน หรือทรัพย์สินที่เป็นทุน
2. ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลิต (Unit Cost)
3. อัตราการสูญเสียเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร

4. อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

พิทยา บวรพัฒนา (อ้างถึงใน เอกสิทธิ์ เฝ้าวัฒนา และระจนา คงสุข, 2558 : 10) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นการวัดความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ให้ได้มากที่สุด โดยการวัดประสิทธิภาพองค์กร แบ่งเป็น 4 วิธี ดังนี้

1. ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายและประสิทธิภาพ วัดได้จากความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ใช้วิธีวัดประสิทธิผลขององค์กรได้ก็ต่อเมื่อ เป้าหมายและลักษณะขององค์กรมีตามข้อสันนิษฐาน กล่าวคือ องค์กรมีเป้าหมายที่แท้จริง มีปริมาณไม่มากจนเกินความสามารถที่เราจะวัดได้ สามารถมองเห็นและเข้าใจเป้าหมายเหล่านั้น ตลอดจนสามารถวัดได้ว่าองค์กรบรรลุเป้าหมายเพียงใด

2. แนวคิดด้านระบบ การวัดประสิทธิภาพขององค์กรจากเป้าหมายนั้น จำเป็นต้องพิจารณาถึงปัจจัยนำออกขององค์กรเป็นสำคัญ การวัดประสิทธิภาพจากส่วนอื่นขององค์กร เช่น ปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรปัจจัยนำเข้าให้เป็นปัจจัยนำออก จะทำให้สามารถสร้างกฎเกณฑ์การวัดประสิทธิภาพเกณฑ์ใหม่ขึ้น

3. ความสามารถขององค์กร เป้าหมายขององค์กรจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์

4. ค่านิยม เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพในเรื่องของแต่ละบุคคล ผู้ประเมินจะตั้งเกณฑ์การวัด เช่น การประเมินการปฏิบัติงานของข้าราชการในระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

รุ่งทิพย์ วุฒิคัมภีร์ (2555 : 37) กล่าวเพิ่มเติมว่า การวัดประสิทธิภาพวัดได้จากความเร็วของการปฏิบัติงาน ความถูกต้องของการปฏิบัติงาน ความสะดวกในการปฏิบัติงาน การประหยัดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แต่ได้ผลลัพธ์ของงานที่ออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ทุกประการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และชวลิต ประภวานนท์ (2543 : 177) กล่าวเสริมว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บเอกสารตามวงจรชีวิตเอกสารในสหรัฐอเมริกาได้วิจัยต้นทุนการผลิตและการเก็บเอกสาร พบว่า มีมูลค่าประมาณ 10 - 40 % ของต้นทุนในสำนักงาน ถ้าสามารถบริหารงานเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้ต้นทุนด้านนี้ลดลง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติงานให้ถูกต้อง เหมาะสม อย่างเป็นระบบ เป็นมาตรฐาน พัฒนาปรับปรุงการบริหารงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ให้เกิดความประหยัดทั้งเวลา และค่าใช้จ่าย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการงานเอกสาร

2.2.1 ความหมายของการจัดการงานเอกสาร

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการจัดการงานเอกสารไว้มากมาย ผู้วิจัยจึงรวบรวมความหมายของการบริหารเอกสาร และความหมายของเอกสารที่ได้มีผู้กล่าวไว้ ดังนี้

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2542 : 160) กล่าวว่า เอกสารหรือบันทึก หมายถึง รูปแบบใด ๆ ในการเก็บ หรือบันทึกข้อมูล สามารถนำมาอ่าน แปล ตีความหมาย ใช้อ้างอิงและใช้ในการตัดสินใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และชวลิต ประภวานนท์ (2543 : 177) กล่าวว่า เอกสาร (Records) หมายถึง กระดาษ หนังสือ แบบฟอร์ม แผนก และวัตถุอื่น ๆ ที่บรรจุข้อความ รวมถึงสื่อกลางที่ใช้ในการจัดทำข้อมูลต่าง ๆ ของธุรกิจ เช่น จดหมายโต้ตอบ บัตร เทป เป็นต้น

รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ (2550 : 120 - 127) ให้ความหมายไว้ว่า เอกสาร หมายถึง ข้อมูลที่บันทึกทั้งในลักษณะที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือไม่ใช่ลายลักษณ์อักษร และรวมถึงข้อมูลที่จัดเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ ซึ่งเก็บรวบรวมไว้เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และชวลิต ประภวานนท์ (2543 : 177) กล่าวว่า การจัดเก็บเอกสาร (Filing) หมายถึง กระบวนการจัดระบบจำแนกและเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ สะดวกในการนำมาใช้เมื่อต้องการ ซึ่งถือว่าเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการบริหารงานเอกสารเท่านั้น

ไพจิตร รักเกียรติ (2548 : 168) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดเก็บเอกสาร หมายถึง การเก็บเอกสารเข้าแฟ้ม โดยจัดแยกประเภท เรียงลำดับก่อนหลังอย่างมีระบบ เพื่อจะได้อ่านเอกสารอยู่ที่ใดในระยะเวลาอันสั้นเมื่อต้องการใช้

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2542 : 160) กล่าวว่า การบริหารเอกสาร หมายถึง การบริหารจัดการอย่างเป็นระบบในการสร้างสรรค์ คิดค้น ซ่อมแซม จัดเก็บ ทำลาย และปกป้องดูแลเอกสาร ตามกระบวนการควบคุมอย่างเป็นระบบในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตเอกสาร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และชวลิต ประภาวนนท์ (2543 : 177) ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารงานเอกสาร (Records Management) หมายถึง การดำเนินงานเอกสารให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามลำดับขั้นตอน คือ การวางแผน การกำหนดหน้าที่และโครงสร้าง การจัดเก็บเอกสาร กำหนดระบบการจัดเก็บ การเก็บรักษา การควบคุมงานเอกสารและการทำลายเอกสาร จึงมีความสัมพันธ์กับเอกสารทุกขั้นตอนตามวงจรเอกสาร (Records Cycle) เริ่มจากการสร้างเอกสาร การจำแนกเอกสารและการนำไปใช้ การจัดเก็บเอกสาร การนำกลับมาอ้างอิง และการเก็บเอกสารกลับคืน หรือทำลายเอกสาร

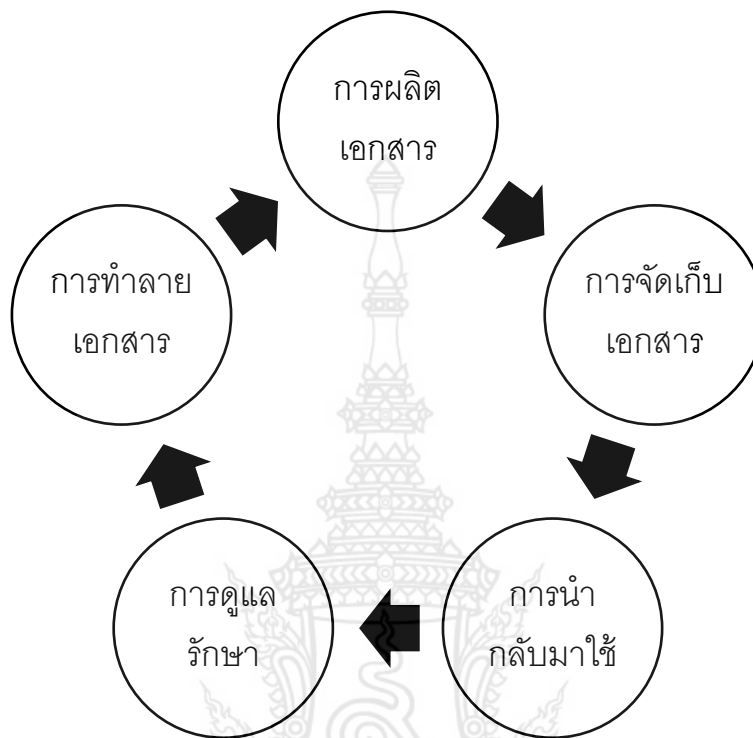
ไพจิตร รักเกียรติ (2548 : 168) กล่าวว่า การจัดการเอกสาร หรือการบริหารงานเอกสาร หมายถึง ศาสตร์ที่คิดค้นเพื่อควบคุมปริมาณคุณภาพและค่าใช้จ่ายในงานด้านเอกสาร เป็นการควบคุมอายุของเอกสารตั้งแต่เริ่มจัดทำไปจนถึงการทำลาย

รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ (2550 : 120 - 127) กล่าวว่า การบริหารเอกสาร หมายถึง กระบวนการวางแผน การจัดองค์กร จัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ และการควบคุมผ่านทุกขั้นตอนของวงจรชีวิตเอกสารนับตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2542 : 160) กล่าวเพิ่มเติมว่า การบริหารเอกสาร ทำเพื่อให้บริการกับทุกส่วนงานในองค์กร เพื่อจัดการข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลา อย่างประหยัดตามความต้องการขององค์กร เพื่อพัฒนาและรักษาให้สอดคล้องตามวงจรชีวิตเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ออกแบบและใช้มาตรฐานที่มีประสิทธิผล ตลอดจนวิธีการที่ประเมินแล้วว่ามี ความสัมพันธ์กับการบริหารเอกสาร อุปกรณ์สำนักงานและกระบวนการต่าง ๆ

รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ (2550 : 120 - 127) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า การจัดเก็บเอกสาร เป็นกระบวนการจำแนก จัด และเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ ให้ค้นหาได้ง่ายในทันทีที่ต้องการใช้ เพื่อประกอบการปฏิบัติงาน ใช้อ้างอิง ค้นหาได้ทันทีที่ต้องการ ให้มีแหล่งรวบรวมเอกสารที่สัมพันธ์กันไว้ในแหล่งเดียวกัน และให้มีแหล่งที่จัดเก็บอย่างปลอดภัย และถาวร

ภาพ 2.1 วงจรชีวิตเอกสาร (Records Life Cycle)



ที่มา : รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ (2550)

วงจรชีวิตเอกสาร (Records Life Cycle)

รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ (2550 : 141 - 142) หากองค์กรต้องการพัฒนาระบบการบริหารเอกสารให้มีประสิทธิภาพจะไม่มุ่งที่การจัดเก็บเพียงอย่างเดียว จำเป็นต้องมีการควบคุมการบริหารเอกสารให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ การควบคุมเอกสารจึงเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามวงจรชีวิตเอกสารว่าในแต่ละขั้นตอนมีการจัดเก็บเอกสารอย่างเหมาะสม ประกอบด้วย

1. การผลิตเอกสาร ทุกคนในองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตและการใช้เอกสาร เช่น การพิมพ์ การเขียน การร่าง อัดสำเนา ถ่ายเอกสาร เป็นต้น จะต้องมีการควบคุมการผลิตเอกสารเฉพาะที่จำเป็น เพื่อมิให้เกิดปัญหาการผลิตเอกสารที่มากเกินไป ต้องมีการกำหนดผู้ที่มีหน้าที่ผลิตเอกสารให้ชัดเจน กำหนดเอกสารว่าชนิดไหนควรทำไม่ควรทำสำเนาเก็บไว้และใครบ้างที่ควรจะได้รับสำเนา หรือเพียงแค่อ่านเพื่อรับทราบเท่านั้น

2. การจัดเก็บเอกสาร จะเกี่ยวข้องกับกระบวนการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสาร ทั้งแบบธรรมดา หรือทางกายภาพ ประกอบด้วย ตู้และชั้นเก็บเอกสาร ที่ออกแบบมาในการจัดเก็บเอกสาร และแบบอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บในรูปแบบของระบบคอมพิวเตอร์ การจัดเก็บเอกสารต้องมีการควบคุมให้เหลืออยู่เฉพาะที่จำเป็นต้องใช้งานในบริเวณที่ทำงานประจำเท่านั้น และควรจัดเก็บเอกสารแต่ละประเภทไว้ในสถานที่ที่เหมาะสมเท่านั้น โดยอาจแบ่งเอกสารออกเป็น 3 ประเภท คือ

(1) เอกสารที่อยู่ระหว่างปฏิบัติงาน หมายถึง เอกสารที่เป็นระเบียบ หรือคำสั่งที่ยังใช้งานอยู่ หรือเอกสารที่มีอายุไม่เกิน 1 ปี ให้จัดเก็บในบริเวณที่ทำงานประจำ

(2) เอกสารที่ไม่ค่อยได้ใช้งาน หมายถึง เอกสารที่มีอายุเกินกว่า 1 ปี แต่ยังคง เก็บไว้ระยะหนึ่งตามข้อบังคับของกฎหมาย หรือเพื่อความเหมาะสมควรเก็บใส่กล่องไปไว้ที่ศูนย์เก็บเอกสารเก่า

(3) เอกสารที่มีความสำคัญ หรือมีค่า หมายถึง เอกสารที่สำคัญต่าง ๆ เช่น สัญญา หุ่น พันธบัตร โฉนดที่ดิน เป็นต้น ควรเก็บไว้ในตู้นิรภัย

(4) เอกสารที่สามารถทำลายได้ หมายถึง เอกสารที่ไม่มีความจำเป็น ไม่มีกฎหมายบังคับให้ต้องเก็บไว้ เอกสารเก่าล้าสมัย หรือเอกสารที่หมดประโยชน์ ควรทำลายเพื่อประหยัดต้นทุน ค่าใช้จ่ายและเวลาในการเก็บรักษา

3. การนำกลับมาใช้ เป็นกระบวนการค้นหาเอกสารที่จัดเก็บไว้ เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจ ใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ต้องมีการควบคุมการนำเอกสารออกไปใช้ โดยจัดให้มีระบบอ้างอิง ระบบการยืมและคืนเอกสาร เพื่อจะได้ทราบว่าเอกสารดังกล่าวถูกเก็บไว้ที่ใด เป็นเครื่องมือช่วยในการเตือนความจำและสามารถติดตามเอกสารได้ถูกต้องเมื่อต้องการใช้เอกสารนั้น ๆ

4. การดูแลรักษา เป็นการตัดสินใจที่จะเก็บเอกสาร โดยการจัดทำแผนการดูแล กำหนดระยะเวลาจัดเก็บ จัดจำแนกประเภทเอกสาร พัฒนาระบบการเก็บให้มีประสิทธิภาพ ให้ทันสมัยและป้องกันไม่ให้เอกสารสูญหาย

5. การทำลายเอกสาร เป็นขั้นตอนสุดท้ายในการจัดเก็บเอกสาร ใช้วิธีการโอนย้ายเอกสารที่ไม่ได้ใช้งานไปยังที่จัดเก็บที่ไม่มีค่าใช้จ่าย หรือทำลายเอกสารที่ไม่ได้ใช้งานที่หมดอายุตามระยะเวลาจัดเก็บ ในแต่ละองค์กรจะมีการกำหนดอายุของเอกสารแตกต่างกันไป (ส่วนใหญ่เก็บอย่างน้อย 10 ปี) เอกสารทุกชนิดควรมีการกำหนดอายุในการเก็บและทำลาย เพื่อไม่ให้เป็นภาระสร้างงาน ซึ่งจะทำให้สิ้นเปลืองพลังงาน พื้นที่ และค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ ผู้ที่มีหน้าที่

เกี่ยวข้องต้องทราบว่าเอกสารแต่ละประเภทมีอายุการจัดเก็บมากแค่ไหนและต้องควบคุมให้มีการทำลายเอกสารที่ไม่มีความจำเป็นอย่างเป็นระบบ ผู้ที่ดูแลรับผิดชอบควรมีการปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหาร ก่อนทำลายเอกสารต้องเสนอรายชื่อหนังสือเอกสารที่สมควรทำลายแก่ผู้บังคับบัญชาพิจารณาอนุญาตให้ทำลายก่อน โดย ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2543 : 178 - 194) ได้กำหนดขั้นตอนการทำลาย ดังนี้

ขั้นแรก ทำเรื่องขออนุมัติจากผู้บริหารว่าจะทำลายเอกสารนั้นแล้ว เพื่อจะได้ไม่เป็นการทำลายเอกสารโดยพลการ นอกจากนี้เวลาที่มีคดีอะไรเกิดขึ้นภายหลังก็สามารถอ้างได้ว่ารับคำสั่งมา

ขั้นที่สอง ตั้งคณะกรรมการขึ้นมาพิจารณาเอกสารที่จะทำลาย โดยให้ผู้รับผิดชอบและเจ้าของเอกสารมาร่วมกันพิจารณาพร้อม ๆ กัน ตัวแทนจากส่วนกลางและนักกฎหมายจะช่วยตัดปัญหาการทำลายเอกสารโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ได้

ขั้นที่สาม หลังจากที่แน่ใจว่าเอกสารทำลายได้ก็จะเป็นขั้นตอนทำลายเอกสาร ซึ่งจะต้องควบคุมการทำลายตั้งแต่ต้นจนจบ เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายอย่างอื่นตามมา เช่น ไม่ปรากฏข้อความใด ๆ หลงเหลือให้ใครนำไปใช้ประโยชน์อีก

ขั้นสุดท้าย เมื่อเอกสารถูกทำลายเรียบร้อยแล้วก็ควรรายงาน เพื่อเสนอต่อผู้บริหารเก็บไว้เป็นหลักฐานต่อไป

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลสรุปได้ว่า การจัดการงานเอกสารเป็นกระบวนการจัดเก็บ การจำแนกเอกสารอย่างเป็นระบบ ระเบียบ เพื่อให้สะดวกในการจัดเก็บและค้นหา เก็บรวบรวมไว้ในที่เดียวกันไม่ให้อายุหาย ปลอดภัยและรวดเร็วเมื่อต้องการใช้

2.2.2 องค์ประกอบของการบริหารเอกสาร

ในระยะเริ่มแรกของการตั้งสำนักงานใหม่ความสำคัญของการจัดเก็บเอกสารยังมีไม่มากนัก แต่เมื่อหน่วยงานมีอายุมากขึ้นและมีขนาดใหญ่ขึ้น ปริมาณเอกสารจะเพิ่มขึ้นตามการจัดเก็บเอกสาร องค์ประกอบในการจัดเก็บเอกสารมี 4 ประการ คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2543 : 178 - 194)

1. บุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญในการจัดเก็บเอกสาร
2. มีระบบในการจัดเก็บที่สอดคล้องกับลักษณะและจำนวนของเอกสาร
3. มีคู่มือในการจัดเก็บเอกสาร
4. มีตู้เอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ในการจัดเก็บเอกสาร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2543 : 178 - 194) แบ่งองค์ประกอบของการบริหารเอกสาร หรือหน้าที่ในความรับผิดชอบของผู้บริหารงานเอกสารได้ ดังนี้

1. การวางแผน เป็นการเตรียมการปฏิบัติงานเอกสารในวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ ในการจัดเก็บเอกสาร เตรียมคนที่มีความรู้ในด้านการจัดเก็บเอกสาร รวมทั้งกำหนดนโยบายปฏิบัติงานต่าง ๆ ดังนี้ นโยบายของแผนกำหนดว่าจะบริหารงานเอกสารแบบใด นโยบายการฝึกอบรมพนักงาน มาตรฐานระบบงานให้เป็นแบบเดียวกันทั้งระบบ กำหนดสถานที่เก็บ กำหนดอายุของเอกสาร กำหนดวิธีการโอนเอกสาร กำหนดเอกสารสำคัญ และกำหนดวิธีการประเมินผลเพื่อหาข้อบกพร่องของแผนการบริหารงานเอกสาร

2. การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างของงานเอกสาร เป็นการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานเอกสารและกำหนดโครงสร้างของงานเอกสารว่าจะให้เก็บไว้ที่ศูนย์กลางแห่งเดียวกัน หรือเก็บไว้ที่หน่วยงานต่าง ๆ โดยพิจารณาถึงข้อดีของแต่ละกรณี ดังนี้

(1) การเก็บไว้ที่ศูนย์กลาง จะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรและอุปกรณ์ปริมาณงานและอุปกรณ์การทำงานน้อย บุคลากรมีความชำนาญเฉพาะด้านและทำงานมีประสิทธิภาพ แต่มีข้อเสีย คือ หน่วยงานต่าง ๆ เมื่อต้องการใช้ข้อมูลขาดความคล่องตัวในการทำงาน

(2) การเก็บไว้ที่หน่วยงานต่าง ๆ เหมาะกับข้อมูลที่มีลักษณะเป็นความลับ การเก็บและการนำออกมาใช้สะดวกและรวดเร็ว ส่วนข้อเสีย คือ วัสดุอุปกรณ์และพนักงานต้องกระจายตามหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้ไม่ประหยัดและวิธีปฏิบัติงานอาจแตกต่างกันไป

(3) การเก็บไว้ทั้งที่ศูนย์และหน่วยงานต่าง ๆ การจัดเก็บวิธีนี้มีวัตถุประสงค์ กำจัดข้อเสียทั้ง 2 วิธี การจัดเก็บแบบนี้อาจทำได้ ดังนี้

- ให้องค์กรต่าง ๆ เก็บเอกสารของตน เพื่อให้เกิดการประสานงานกัน และถือปฏิบัติเป็นระบบเดียวกันและจัดให้มีศูนย์กลางการควบคุมทำหน้าที่รับผิดชอบในการ บริหารงานเอกสารขององค์กร

- แบ่งเอกสารส่วนหนึ่งเก็บแบบผสม ส่วนหนึ่งเก็บไว้ที่ศูนย์กลางและอีก ส่วนหนึ่งเก็บไว้ที่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งนี้ ต้องพิจารณาถึงลักษณะของงานแต่ละประเภทของ เอกสารที่จัดเก็บ

3. การออกแบบระบบจัดเก็บเอกสาร เป็นการกำหนดว่าจะจำแนกเอกสาร ภาระงานการจัดเก็บเอกสารตามระบบใด

4. การเก็บรักษา แบ่งออกเป็นเก็บในระหว่างปฏิบัติ คือ เก็บหนังสือที่ยัง ปฏิบัติไม่เสร็จ ถือว่าอยู่ในความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติ และเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ ผู้เก็บ ต้องทำหลักฐานการเก็บ หรือโอนเอกสารไปแยกเก็บไว้ต่างหาก เพื่อประหยัดต้นทุนในการเก็บ รักษา

5. การควบคุมงานเอกสาร เป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานเอกสารตั้งแต่เริ่ม ผลิตเอกสารไม่ว่าจะเป็นการคิด ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ ทำสำเนา ก่อนจะผลิตเอกสารขึ้นมาผู้ผลิต จะต้องมีการควบคุมอย่างรอบครอบและเมื่อผลิตแล้วก็ต้องควบคุมวิธีการใช้เอกสารตั้งแต่การ เสนอ การรับ การอ้างอิง แล้วจึงนำไปเก็บรักษา เพราะมีปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้เอกสารมาก เนื่องจากมีการใช้เกินความจำเป็น หรือมีเอกสารมากจนไม่มีเวลาอ่าน อีกปัญหาหนึ่ง คือ การขอ ยืมเอกสารอันจะนำมาซึ่งการรอคอย การทวงถามและการสูญหายเกิดขึ้น ทำให้ผู้เป็นเจ้าของ เอกสารไม่ปรารถนาจะให้หน่วยงานอื่น ๆ ขอยืมเอกสารของตน

6. การทำลายเอกสาร เป็นการนำเอกสารที่ไม่มีประโยชน์แล้วไปทำลายโดยใช้ เครื่องมือเผา หรือโดยวิธีอื่น

2.2.3 ขั้นตอนการจัดเก็บเอกสาร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2543 : 178 - 194) กล่าวถึงเป้าหมายของการจัดเก็บเอกสารไว้ ดังนี้

1. เก็บได้ครบถ้วน ไม่สูญหาย และเป็นระเบียบ
2. ค้นหาได้รวดเร็ว ถูกต้อง และประหยัดแรงงาน
3. สภาพของเอกสารไม่ชำรุดเสียหาย และรักษาความลับได้
4. ประหยัดค่าใช้จ่าย และมีมาตรฐานแบบเดียวกัน

กระบวนการจัดเก็บเอกสาร ในกรณีที่มีเอกสารจำนวนมาก (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2543) ได้ให้ขั้นตอนที่จะช่วยให้เกิดความเป็นระเบียบและรวดเร็วยิ่งขึ้น มีดังนี้

1. คำสั่งให้เก็บเอกสาร ถือเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา หรือหน้าที่ของพนักงานจัดเก็บเอกสาร โดยก่อนเก็บเอกสารจะต้องตรวจดูให้แน่ชัดว่าเอกสารนั้นปฏิบัติเรียบร้อยแล้วหรืออยู่ในระหว่างการทำงาน

2. การทำดัชนี หมายถึง การจำแนกเอกสารตามระบบ เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการค้นหาเอกสาร โดยวิธีการทำบัตรค้น หรือบัตรนำ

3. การทำรหัส หมายถึง การทำเครื่องหมายบนเอกสารที่จะเก็บ เพื่อชี้บอกแหล่งที่จะนำเอกสารไปเก็บ

4. การทำบัตรอ้างอิง หมายถึง การแสดงความเกี่ยวข้องของระหว่างเอกสารในแฟ้มกับเอกสารอื่น

5. การจัดเรียงลำดับ หมายถึง การแยกเอกสารเป็นพวก ๆ และเรียงลำดับตามตัวอักษร หรือระบบใดระบบหนึ่ง

6. การเก็บ หมายถึง การนำเอกสารไปเก็บในแฟ้ม หรือในตู้ที่จัดเตรียมไว้ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการเก็บรักษาเอกสาร ประกอบด้วยตู้เก็บเอกสาร แฟ้ม บัตรนำ วัสดุต่าง ๆ เช่น เครื่องเย็บกระดาษ เครื่องเจาะกระดาษ และกระบะเก็บเอกสาร

7. การนำเอกสารออกมาใช้ วัตถุประสงค์ของการเก็บเอกสาร คือ เพื่อประโยชน์ในการนำเอกสารออกมาใช้ เอกสารที่ถูกนำออกจากแฟ้ม หรือถูกยืม ผู้เก็บรักษาจะต้องติดตามทวงคืนและบันทึกไว้ว่าเอกสารอยู่ที่ใคร

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

2.3.1 ความหมายของงานสารบรรณ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (พรสวรรถ วิจิตร, 2557) ได้ให้ความหมายไว้ว่า งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

วรวรรณ ศรียาภัย (2553 : 18) ให้ความหมายงานสารบรรณไว้ว่า งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไรบ้าง (นภลัย สุวรรณธาดา และอดุล จันทศักดิ์, 2554 : 3) เพิ่มเติมว่า ในทางปฏิบัติการบริหารงานเอกสารจะเริ่มตั้งแต่ การคิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จัดจำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับบันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตาม และทำลาย ทั้งนี้ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า งานสารบรรณ คือ การบริหารงานด้านเอกสารอย่างมีระบบ เพื่อให้หน่วยงานราชการใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง

2.3.2 ความสำคัญของงานสารบรรณ

วรวรรณ ศรียาภัย (2553 : 18) กล่าวว่า งานสารบรรณเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือโดยตรง เพราะตามรูปศัพท์แล้วคำว่า “สาร” หมายถึง สาระ ส่วนสำคัญ เนื้อความ ถ้อยคำ และคำว่า “บรรณ” หมายถึง หนังสือ งานเขียน เอกสารต่าง ๆ ดังนั้น งานสารบรรณจึงเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือ ในที่นี้คือหนังสือราชการนั่นเอง ความรับผิดชอบในงานสารบรรณจะเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการงานด้านเอกสารทั้งปวง

งานสารบรรณที่ดีมีประสิทธิภาพนั้นต้องเป็นระบบระเบียบ สะดวกต่อการสืบค้น เพื่อนำเอกสารนั้น ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในแง่มุมต่าง ๆ อันจะเกิดผลดีต่อการบริหารงานราชการ

แผ่นดิน ดังนั้น ผู้มีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณจำเป็นต้องผ่านการเรียนรู้ ฝึกฝน ให้เกิดความรู้ ความชำนาญ หรือกล่าวอีกในแง่หนึ่ง การปฏิบัติงานงานใด ๆ ก็ตามจำเป็นต้องอิง หรือใช้ ฐานรากซึ่งมาจากงานสารบรรณด้วยกันทั้งสิ้น

งานสารบรรณมีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อหน่วยงานอย่างยิ่ง แม้ในปัจจุบันที่มีการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ อย่างเป็นทางการ ก็ยังต้องใช้บุคคลที่มีความสามารถในการบริหารงานเอกสาร เช่น การร่างหนังสือ ซึ่งคอมพิวเตอร์ไม่สามารถร่างเองได้ โดยนภลัย สุวรรณธาดา และอดุล จันทรงค์ดี (2554 : 3) กล่าวว่า งานสารบรรณจะช่วยให้

1. ปฏิบัติงานง่ายขึ้น
2. สะดวกแก่การค้นหา
3. ประหยัดเวลา
4. สร้างภาพลักษณ์การทำงานที่ดีแก่หน่วยงาน
5. เป็นประโยชน์ต่อราชการ แผ่นดิน องค์กร ตลอดถึงประชาชนที่เกี่ยวข้อง

2.3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานสารบรรณ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม สรุปได้ดังนี้ (พรสวรรค์ วินิจสร, 2557 : 1 - 176)

“งานสารบรรณ” หมายความว่า งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่ การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

“หนังสือ” หมายความว่า หนังสือราชการ

“อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้ความหมายรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ เช่นว่านั้น

“ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือ ผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

“ส่วนราชการ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใด ของรัฐทั้งในส่วนราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น หรือในต่างประเทศ และให้ความหมายรวมถึงคณะกรรมการด้วย

“หนังสือ” หมายความว่า หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

- หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
- หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
- หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
- เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
- เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ
- ข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ชนิดของหนังสือ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (พรสววรรค์ วินิจสร, 2557 : 1 – 176) มี 6 ชนิด คือ

1. หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธี โดยใช้กระดาษตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก (จัดทำตามแบบที่ 1 ทำระเบียบสารบรรณ)

2. หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ (จัดทำตามแบบที่ 2 ทำระเบียบสารบรรณ)

3. หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่

- การขอรายละเอียดเพิ่มเติม
- การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร
- การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ หรือการเงิน
- การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ
- การเตือนเรื่องที่ค้าง
- เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่งใช้กระดาษตราครุฑ (จัดทำตามแบบที่ 3 ทำระเบียบสารบรรณ)

4. หนังสือสั่งการ มี 3 ชนิด ได้แก่

4.1 คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติ โดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้กระดาศตราครุฑ (จัดทำตามแบบที่ 4 ท้ายระเบียบสารบรรณ)

4.2 ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมาย หรือไม่ก็ได้ เพื่อเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระดาศตราครุฑ (จัดทำตามแบบที่ 5 ท้ายระเบียบสารบรรณ)

4.3 ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้ โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาศตราครุฑ (จัดทำตามแบบที่ 6 ท้ายระเบียบสารบรรณ)

5. หนังสือประชาสัมพันธ์ มี 3 ชนิด ได้แก่

5.1 ประกาศ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศ หรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะนำแนวทางปฏิบัติ ใช้กระดาศตราครุฑ (จัดทำตามแบบที่ 7 ท้ายระเบียบสารบรรณ)

5.2 แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลง เพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์ หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระดาศตราครุฑ (จัดทำตามแบบที่ 8 ท้ายระเบียบสารบรรณ)

5.3 ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ (จัดทำตามแบบที่ 9 ท้ายระเบียบสารบรรณ)

6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้นนอกเหนือจากที่กล่าวมาข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี 4 ชนิด คือ

6.1 หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ทางราชการออกให้เพื่อรับรองแก่บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใด ให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไป ไม่จำเพาะเจาะจง ใช้กระดาศตราครุฑ (จัดทำตามแบบที่ 10 ท้ายระเบียบสารบรรณ)

6.2 รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน (จัดทำตามแบบที่ 11 ท้ายระเบียบสารบรรณ)

6.3 บันทึก คือ ข้อความซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ โดยปกติให้ใช้กระดาศบันทึกข้อความ

6.4 หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เป็นหลักฐานในราชการ ซึ่งรวมถึงภาพถ่าย फिल्म แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพ และสื่อกลางบันทึกข้อมูลด้วย หรือหนังสือของบุคคลภายนอก โฉนด แผนที่ แบบแผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวน – สอบสวน และคำร้อง เป็นต้น

สื่อกลางบันทึกข้อมูล หมายความว่า สื่อใด ๆ ที่อาจใช้บันทึกข้อมูลได้ด้วยอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น แถบบันทึกข้อมูล เทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็ก แผ่นซีดีอ่านอย่างเดียว หรือแผ่นดีวีดีลอเนกประสงค์ เป็นต้น

การจัดทำหนังสือ คำว่า หนังสือในที่นี้มีได้หมายถึงหนังสือเป็นเล่ม ๆ แต่หมายถึงเอกสารต่าง ๆ ที่ส่วนราชการ หรือเจ้าหน้าที่จัดทำขึ้น รวมทั้งเอกสารที่บุคคลภายนอกส่งมายังหน่วยงานราชการ เมื่อเจ้าหน้าที่รับไว้ก็ถือเป็นหนังสือราชการประเภทหนึ่งด้วย (นภลัย สุวรรณธาดา, อุดุล จันทรงค์ดี และกัจฉณิตพงศ์ อินทอง, 2550 : 2) มีกระบวนการงานสารบรรณ ตั้งแต่การคิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จด จำ ทำสำเนา ส่ง สื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ยืม ทำลาย โดยขั้นตอนในการจัดทำหนังสือตามระเบียบสารบรรณจะประกอบไปด้วย (วันชัย ชันประสิทธิ์ อ่างถึงโน กนกวรรณ พวงลังกา, 2546 : 22 - 23)

การกำหนดชั้นความลับมีลับที่สุด ลับมาก และลับ

1. การกำหนดชั้นความลับมี ลับที่สุด ลับมาก และลับ นอกจากนี้ยังมี ลับภายใน ในกรณีที่ต้องการให้หนังสือส่งถึงผู้รับภายในเวลาที่กำหนด

2. การร่างหนังสือ คือ การเรียบเรียงข้อความขึ้นต้นตามเรื่องที่จะแจ้งความประสงค์ไปยังผู้รับ หรือผู้ที่ต้องทราบหนังสือนั้น ก่อนที่จะใช้จัดทำเป็นต้นฉบับ โดยปกติเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายจะเป็นผู้ร่างหนังสือ

3. การตรวจแก้ไขเมื่อเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องร่างหนังสือเสร็จแล้ว จะเสนอผู้บังคับบัญชาตรวจแก้ไขตามลำดับชั้นที่กำหนดไว้ เพื่อพิจารณาแก้ไขร่างให้ถูกต้องเหมาะสมถูกต้องตามระเบียบแบบแผนก่อนส่งพิมพ์ เว้นแต่หนังสือที่เป็นงานประจำปกติอาจไม่ต้องเสนอร่างตรวจแก้ไขก็ได้

4. การเขียนและการพิมพ์ หมายถึง การทำให้เกิดลายลักษณ์อักษรเป็นข้อความบนกระดาษ ส่วนใหญ่จะใช้ในการร่างหนังสือบันทึก รายงานการประชุม ลักษณะการเขียนทั่วไปจะต้องเขียนให้อ่านและเข้าใจง่าย การพิมพ์ หมายถึง การพิมพ์โดยใช้เครื่องพิมพ์ เพื่อให้อ่านง่าย และสามารถทำสำเนาได้ง่าย และปัจจุบันได้มีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการพิมพ์หนังสือ

ราชการแทนเครื่องพิมพ์ดีดธรรมดามากขึ้น เพราะสามารถเก็บข้อมูลและแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อความได้รวดเร็ว ทำให้หนังสือราชการ มีความสะอาด สวยงาม และสิ้นเปลืองเวลาน้อย

5. การตรวจทานจะเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ธุรการ เพื่อตรวจทานความถูกต้องของการพิมพ์และส่งเจ้าหน้าที่แก้ไขเมื่อมีคำผิด

6. การเสนอผู้บังคับบัญชา เมื่อหนังสือได้พิมพ์ถูกต้องแล้ว เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องจะเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อลงนาม

7. การตรวจเรื่องผ่านจะเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อตรวจความถูกต้องเสนอความเห็นและอื่น ๆ แล้วแต่กรณี โดยผู้บังคับบัญชาแต่ละชั้นที่หนังสือผ่านจะลงนามกำกับไว้ด้วยทุกครั้ง

8. ขั้นตอนสุดท้ายของการจัดทำหนังสือ คือ การลงนาม

การรับและส่งหนังสือ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (พรสวรรถ วิจิตร, 2557 : 1 - 176)

- หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก ให้จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ เพื่อดำเนินการก่อนหลัง หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องดำเนินการให้ถูกต้อง แล้วประทับตรารับหนังสือ (จัดทำตามแบบที่ 12 - 13 ทำยระเบียบสารบรรณ) จัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ การรับหนังสือที่มีชั้นความลับในชั้นลับ หรือลับมากด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้งาน หรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับเป็นผู้รับผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

- หนังสือส่ง คือ หนังสือที่ส่งออกไปภายนอกให้เจ้าของเรื่องตรวจความเรียบร้อยของหนังสือ แล้วส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางเพื่อส่งออก เจ้าหน้าที่หน่วยงานสารบรรณกลางรับเรื่องแล้วลงทะเบียนส่งหนังสือ (จัดทำตามแบบที่ 14 ทำยระเบียบสารบรรณ) การบรรจุซองให้ตรวจสอบความเรียบร้อยก่อนแล้วปิดผนึก การจำหน่ายซองให้จัดทำตามแบบที่ 15 ทำยระเบียบสารบรรณ

การส่งหนังสือทางไปรษณีย์ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบ หรือวิธีการที่การสื่อสารแห่งประเทศไทย กำหนด การส่งหนังสือซึ่งมิใช่เป็นการส่งโดยทางไปรษณีย์ เมื่อส่งหนังสือให้ผู้รับแล้ว ผู้ส่งต้องให้ผู้รับลงชื่อรับในสมุดส่งหนังสือ หรือใบรับแล้วแต่กรณี สมุดส่งหนังสือให้จัดทำตามแบบที่ 16 - 17 ทำยระเบียบสารบรรณ

เพื่อให้การรับส่งหนังสือเป็นไปโดยสะดวกเรียบร้อยและรวดเร็ว ให้ส่วนราชการ กำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติตลอดจนแนวทางปฏิบัตินั้นไว้ ให้มีการสำรวจทะเบียนหนังสือรับเป็นประจำว่าหนังสือที่รับนั้นได้มีการปฏิบัติไปแล้วเพียงใดและให้มีการติดตามเรื่องด้วย ในการนี้ เห็นสมควรให้มีบัตรตรวจค้นสำหรับหนังสือรับและส่งเพื่อความสะดวกในการค้นหาตามความเหมาะสม ให้จัดทำตามแบบที่ 18 ทำยระเบียบสารบรรณ

การส่งหนังสือที่มีชั้นความลับในชั้นลับ หรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้งาน หรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับเป็นผู้รับผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

การเก็บรักษา ยืม และทำลายหนังสือ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (พรสววรรค์ วินิจสร, 2557 : 1 - 176)

การเก็บหนังสือ แบ่งออกเป็น 3 อย่าง ได้แก่

- การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จ ให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่อง โดยให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน
- การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติต่อไปอีก ให้เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องจัดทำบัญชีหนังสือส่ง (จัดเก็บตามแบบที่ 19 - 20 ทำยระเบียบสารบรรณ)

- การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นจะต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บของส่วนราชการ ให้เจ้าของเรื่องเก็บเป็นเอกเทศ โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ขึ้นรับผิดชอบก็ได้ เมื่อหมดความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการตรวจสอบแล้ว ให้จัดส่งหนังสือนั้นไปยังหน่วยเก็บของส่วนราชการ

อายุการเก็บหนังสือ โดยปกติให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (พรสววรรค์ วินิจสร, 2557 : 1 - 176)

- หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับ ให้ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ หรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

- หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี สำนวนของศาล – พนักงานสอบสวน หรือหนังสืออื่นใดที่ได้มีกฎหมาย หรือระเบียบแบบแผนกำหนดไว้เป็นพิเศษแล้ว การเก็บให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนว่าด้วยการนั้น

- หนังสือที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ทุกสาขาวิชา และมีคุณค่าต่อการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ให้เก็บไว้เป็นหลักฐานสำคัญทางประวัติศาสตร์ของชาติตลอดไป หรือตามที่สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร กำหนด

- หนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่น ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี

- หนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดาสามัญซึ่งไม่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 1 ปี

- หนังสือ หรือเอกสารที่เกี่ยวกับการเงิน การจ่ายเงิน หรือการก่อหนี้ผูกพันทางการเงินที่ไม่เป็นหลักฐานแห่งการก่อ เปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับซึ่งสิทธิในทางการเงิน รวมถึงหนังสือ หรือเอกสารที่เกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงิน หรือการก่อหนี้ผูกพันทางการเงินที่หมดความจำเป็นในการใช้เป็นหลักฐานแห่งการก่อ เปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับซึ่งสิทธิในทางการเงิน เพราะได้มีหนังสือหรือเอกสารอื่นที่สามารถนำมาใช้อ้างอิง หรือทดแทนหนังสือ หรือเอกสารดังกล่าวแล้ว เมื่อสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบแล้วไม่มีปัญหา และไม่มี ความจำเป็นต้องใช้ประกอบการตรวจสอบ หรือเพื่อการใด ๆ อีก ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี

หนังสือที่เกี่ยวกับการเงิน ซึ่งเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ถึง 10 ปี หรือ 5 ปี แล้วแต่กรณี ให้ทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

ทุกปีปฏิทินให้ส่วนราชการจัดส่งหนังสือที่มีอายุครบ 20 ปี นับจากวันที่ได้จัดทำขึ้น ที่เก็บไว้ ณ ส่วนราชการใด พร้อมทั้งบัญชีส่งมอบหนังสือครบ 20 ปี ให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ภายในวันที่ 31 มกราคม ของปีถัดไป เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

- หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับ

- หนังสือที่มีกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบที่ออกใช้เป็นการทั่วไป

- หนังสือที่ส่วนราชการมีความจำเป็นต้องเก็บไว้ที่ส่วนราชการนั้น ให้จัดทำบัญชี หนังสือครบ 20 ปี ที่ขอเก็บเอง ส่งมอบให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

บัญชีส่งมอบหนังสือครบ 20 ปี และบัญชีหนังสือครบ 20 ปี ที่ขอเก็บเองอย่างน้อยให้มีต้นฉบับและสำเนาฉบับ เพื่อให้ส่วนราชการผู้มอบและสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ผู้รับมอบ ยึดถือไว้เป็นหลักฐานฝ่ายละฉบับ

การรักษาหนังสือ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (พรสววรรค์ วินิจสร, 2557 : 1 - 176) ให้เจ้าหน้าที่ระดับระมัดระวังรักษาหนังสือให้อยู่ในสภาพใช้ราชการได้ทุกโอกาส หากชำรุดเสียหายต้องรีบซ่อมให้ใช้ราชการได้เหมือนเดิม หาก

สูญหายต้องหาสำเนามาแทน ถ้าชำรุดเสียหายจนไม่สามารถซ่อมแซมให้คงสภาพเดิมได้ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบและให้หมายเหตุไว้ในทะเบียนเก็บด้วย ถ้าหนังสือสูญหายเป็นเอกสารสิทธิตามกฎหมาย หรือหนังสือสำคัญที่เป็นการแสดงเอกสารสิทธิก็ให้ดำเนินการแจ้งความต่อพนักงานสอบสวน

การยืมหนังสือที่ส่งเก็บแล้ว ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (พรสวรค์ วจนจร, 2557 : 1 – 176) ให้ปฏิบัติดังนี้

- ผู้ยืมจะต้องแจ้งให้ทราบว่าเรื่องที่ยืมนั้นจะนำไปใช้ในราชการใด
- ผู้ยืมจะต้องมอบหลักฐานการยืมให้เจ้าหน้าที่เก็บ แล้วลงชื่อรับเรื่องที่ยืมไว้ในบัตรยืมหนังสือและให้เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมหลักฐานการยืมไว้เพื่อติดตามทวงถาม
- การยืมหนังสือระหว่างส่วนราชการ ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
- การยืมหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับแผนกขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

การให้บุคคลภายนอกยืมหนังสือจะกระทำมิได้ เว้นแต่จะให้ดู หรือคัดลอกหนังสือ ทั้งนี้จะต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายก่อน

การทำลายหนังสือ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (พรสวรค์ วจนจร, 2557 : 1 - 176) ให้ปฏิบัติดังนี้

- ภายใน 60 วัน หลังจากวันสิ้นปีปฏิทิน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือสำรวจหนังสือที่ครบกำหนดอายุการเก็บในปีนั้น ไม่ว่าจะ เป็นหนังสือที่เก็บไว้เอง หรือที่ฝากเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แล้วจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ
- ให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ ประกอบด้วย ประธานกรรมการและกรรมการอีกอย่างน้อย 2 คน ให้แต่งตั้งจากข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานส่วนท้องถิ่นประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ หรือประเภททั่วไป ระดับชำนาญงานขึ้นไป หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอื่นที่เทียบเท่า ถ้าประธานกรรมการไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งทำหน้าที่ประธาน มติของคณะกรรมการให้ถือเสียงข้างมาก ถ้ากรรมการคนใดไม่เห็นด้วยให้ทำบันทึกความเห็นแย้งไว้

คณะกรรมการทำลายหนังสือ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม จะมีหน้าที่ดังนี้

- พิจารณานำหนังสือที่ขอทำลายตามบัญชีหนังสือขอทำลาย
- ในกรณีที่คณะกรรมการมีความเห็นว่าหนังสือฉบับใดไม่ควรทำลายและควรจะขยายเวลาการเก็บไว้ ให้แก้ไขอายุการเก็บหนังสือในตรากำหนดเก็บหนังสือ โดยให้ประธานกรรมการทำลายหนังสือลงลายมือชื่อกำกับกับการแก้ไข
- ในกรณีที่คณะกรรมการมีความคิดเห็นว่าหนังสือเรื่องใดควรทำลาย ให้กรอกเครื่องหมายกากบาทลงในช่องพิจารณา
- เสนอรายงานผลการพิจารณาพร้อมทั้งบันทึกความเห็นแย้งของคณะกรรมการ (ถ้ามี) ต่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมเพื่อพิจารณาสั่งการ
- ควบคุมการทำลายหนังสือซึ่งผู้มีอำนาจอนุมัติให้ทำลายได้แล้ว โดยการเผาหรือวิธีอื่นใดที่จะไม่ทำให้หนังสือนั้นอ่านเป็นเรื่องได้ และเมื่อทำลายเรียบร้อยแล้วให้ทำบันทึกลงนามร่วมกันเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติทราบ

การอนุมัติทำลายหนังสือจะต้องส่งบัญชีหนังสือขอทำลายไปที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณาก่อน ผู้มีอำนาจอนุมัติการทำลายหนังสือจึงจะอนุมัติให้ทำลายหนังสือได้

จากการสรุปเนื้อหาจะเห็นว่า วงจรชีวิตเอกสารเป็นวงจรที่มีความต่อเนื่องกัน ซึ่งเมื่อนำมาใช้ในงานสารบรรณก็จะสอดคล้องกับขั้นตอนงานสารบรรณ ประกอบด้วย การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บ การยืม และการทำลาย ซึ่งในแต่ละขั้นตอนมีความสำคัญเท่าเทียมกัน ทำให้การดำเนินงานสารบรรณเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วาสนา จันทร์ดี (2558) กลยุทธ์การบริหารจัดการงานสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านการตรวจสอบติดตามมีประสิทธิภาพมาก ทำให้การปฏิบัติงานสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ลักษณะส่วนบุคคลมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน กลยุทธ์กับประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กันทุกด้าน การนำระบบสารบรรณมาช่วยงานทำให้งานสารบรรณมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ศิริพร เนตรอนงค์ (2557) สภาพและปัญหางานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5 พบว่า ผู้บริหารและข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5 มีความคิดเห็นต่อปัญหาสภาพการดำเนินงานงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารและข้าราชการครูที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพและปัญหาการดำเนินงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะของผู้บริหารและข้าราชการครูต่อสภาพและปัญหาการดำเนินงานงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสถานศึกษา ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด พบว่า ควรมีการอบรมจัดทำคู่มือและให้ความรู้เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพ ตลอดจนมีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูง

ฐานิกา ชูแก้ว (2557) การพัฒนางานสารบรรณของเทศบาลตำบลปะดู่ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า เจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญในการจัดทำหนังสือ ไม่ได้รับการอบรม ทำให้การรับ - ส่งหนังสือล่าช้า การจัดเก็บหนังสือไม่แบ่งประเภทหมวดหมู่ขาดความเป็นระเบียบ การยืมและการทำลายหนังสือเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ ทำให้เกิดการสูญหายของหนังสือค้นหาได้ยาก

อัมพร พุ่มทอง (2556) แนวทางการพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี พบว่า ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรงานสารบรรณ คอมพิวเตอร์ไม่พอ ไม่กำหนดความเร่งด่วนในการรับ - ส่งหนังสือ ไม่ใช่เทคโนโลยีการส่งหนังสือ เครื่องมือจัดเก็บเอกสารไม่พอ ไม่เก็บแฟ้มเป็นหมวดหมู่ ที่ดับแคบ ไม่มีบัญชีหนังสือ

ไม่ทำหลักฐานการเยี่ยม ไม่มีการสำรวจหนังสือที่ครบอายุการทำลาย แนวทางแก้ไขให้ส่วนราชการ ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548

ผาณิต วงศ์ซารี (2557) การจัดการเอกสารของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่น พบว่า การผลิตเอกสาร เป็นเอกสารที่ผลิตขึ้นเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเท่านั้น โดยเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการผลิตด้วยตนเอง การใช้เอกสารส่วนมากใช้ประกอบการวางแผน ตัดสินใจ เป็นหลักฐานและติดต่อกับเอกสารการจัดเก็บ ไม่มีนโยบายที่ชัดเจน เป็นการเก็บตามภาระงานที่ต้อง ดำเนินการแยกเก็บตามส่วน/ฝ่าย เก็บเป็นชุดและเก็บต้นฉบับ การทำลายเอกสาร เจ้าหน้าที่เป็นผู้พิจารณาด้วยตนเองแต่ไม่มีความรู้ความเข้าใจอย่างดีพอ

รวิเพียร น้อยเชียงคุณ สุชาติ บางวิเศษ และอุทัย ปลีกกล้า (2559) สภภาพการใช้ระบบ สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 19 พบว่า สภภาพการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี มาก ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีตำแหน่งที่ต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน สังกัด ขนาดโรงเรียนต่างกัน มีสภภาพการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมและรายด้านไม่ แตกต่างกัน

ทนางศักดิ์ คงเจริญสุข (2555) การพัฒนาบุคลากรในการดำเนินงานตามระบบงาน สารบรรณโรงเรียนลานทรายพิทยาคม ตำบลปะ อำเภอนาทม จังหวัดสุรินทร์ พบว่า การพัฒนา บุคลากรในการดำเนินงานตามระบบงานสารบรรณโรงเรียนลานทราย พิทยาคม ตำบลปะ อำเภอนาทม จังหวัดสุรินทร์ โดยใช้กลยุทธ์ การศึกษาเอกสาร การประชุมเชิง ปฏิบัติการ และการนิเทศ ทำให้กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าทุกคนได้มีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานสารบรรณตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

วัชร ทอหยอด (2554) ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ พบว่า ปัญหาในการปฏิบัติสารบรรณของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วน ใหญ่เกิดจากตัวผู้ปฏิบัติงานที่ยังขาดความรู้เรื่องของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสาร บรรณ และแนวปฏิบัติงานสารบรรณของสำนักหอสมุดยังไม่ชัดเจน วิธีการทำงาน ผู้บังคับบัญชา สถานที่ วัสดุและอุปกรณ์ ส่วนข้อเสนอแนะต้องการให้มีการอบรมเกี่ยวกับระเบียบ สำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

การดี บุญมีประเสริฐ (2559) ความรู้ความเข้าใจและแนวทางการพัฒนาระบบงานสารบรรณของเทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจของบุคลากรเทศบาลหลักห้าเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกรายด้าน พบว่า การจัดทำหนังสือราชการ การรับและการส่งหนังสือราชการ มีระดับความรู้ความเข้าใจระดับมาก สำหรับการเก็บและการยืมหนังสือราชการและการทำลายหนังสือราชการ มีระดับความรู้ความเข้าใจระดับปานกลาง ส่วนแนวทางการพัฒนาระบบงานสารบรรณให้กำหนดขั้นตอนการจัดทำหนังสือราชการเพื่อเป็นแนวทางเดียวกัน มีคู่มือการปฏิบัติงาน การใช้ภาษาที่ถูกต้อง เสนอร่างหนังสือราชการปรับปรุงขั้นตอนการรับและการส่งหนังสือราชการ การเก็บและการยืมหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการตามคู่มือการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์

เฉลิมวุฒิ พลศักดิ์ (2559) แนวทางการพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ระดับสภาพปัญหางานสารบรรณ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ รองลงมา คือ ด้านการรับหนังสือราชการ ด้านการส่งหนังสือราชการ ด้านการทำลายหนังสือราชการ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการยืมหนังสือราชการ ตามลำดับข้อเสนอแนะของเจ้าพนักงานธุรการที่มีต่องานสารบรรณ มีดังนี้ ปฏิบัติงานตามแนวทางคู่มืองานสารบรรณ ตามความเร่งด่วนของหนังสือและมีการติดตามงาน การส่งหนังสือ ต้องมีคำสั่งผู้รับผิดชอบโดยเฉพาะเปิดโอกาสให้ผู้สนใจได้ศึกษาค้นคว้าและเข้าถึงหนังสือได้นำหลัก 5 ส มาใช้ในการเก็บแยกหมวดหมู่เอกสาร พัฒนาบุคลากรผู้รับผิดชอบให้มีความรู้ความเข้าใจด้านงานสารบรรณ งานด่วนให้เสนอทันทีไม่ต้องรอสายการบังคับบัญชาและจัดทำเอกสารให้เป็นปัจจุบันไม่มีงานค้างแนวทางการพัฒนางานสารบรรณ พบแนวทางที่สำคัญ คือ จัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การร่างหนังสือได้ตอบควรเขียนให้ชัดเจนและเข้าใจถูกต้องตรงกัน จัดส่งหนังสือราชการตามลำดับชั้นความเร็วให้ถึงผู้รับโดยเร็วที่สุด ตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือก่อนนำส่ง จัดสรรอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นให้ได้สัดส่วนกับงานที่ปฏิบัติ ควรจัดระบบจัดเก็บหนังสือราชการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันตลอดทั้งหน่วยงานต้องปฏิบัติตามระเบียบอย่าง

เคร่งครัด ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง กำหนดปฏิทินการทำงานที่แน่นอนและต้องทำตามกำหนดเวลา

ยุพิน เจริญ (2555) การพัฒนาระบบงานสารบรรณโรงเรียนบ้านโนนตาสุดวิทยาสรรค์ อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า การพัฒนาสารบรรณของโรงเรียนบ้านโนนตาสุดวิทยาสรรค์ ซึ่งก่อนการดำเนินการพัฒนากลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าได้ทำการศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหาระบบงานสารบรรณของโรงเรียนบ้านโนนตาสุดวิทยาสรรค์ทั้ง 6 ด้าน คือ การจัดทำหนังสือราชการ การรับหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ การยืมหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ ระบบงานสารบรรณมีความล่าช้า ไม่ถูกต้อง ไม่เป็นปัจจุบัน และสับสนยาก จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาในการพัฒนาระบบงานสารบรรณ กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าจึงประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางการพัฒนาระบบงานสารบรรณและเห็นว่าควรใช้กลยุทธ์ในการพัฒนา ผลการพัฒนา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานสารบรรณ ได้ระบบงานสารบรรณและคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณที่มีความถูกต้อง มีความชัดเจน มีความเป็นประโยชน์ มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติรวดเร็ว เป็นปัจจุบัน และสับสนได้ง่าย ผู้ใช้มีความพึงพอใจระบบงานสารบรรณ ในระดับมากที่สุด



ตาราง 2.1 การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
1. วาสนา จันทรดี (2558) กลยุทธ์การบริหารจัดการ งานสารบรรณมหาวิทยาลัย ราชภัฏเพชรบูรณ์	การวิจัยเชิง ปริมาณ ด้วยวิธีสำรวจ ใช้สถิติเชิง พรรณนาและ เชิงอนุมาน (ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน, t-test, F-test, Chi-square)	บุคลากรใน มหาวิทยาลัย ราชภัฏ จำนวน 315 คน สุ่มตัวอย่าง แบบแบ่งชั้นภูมิ	แบบสอบถาม ที่ใช้	ตัวแปรอิสระ คุณลักษณะส่วนบุคคล - เพศ - อายุ - ระดับการศึกษา - ประเภทบุคลากร - ตำแหน่งงาน - ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กลยุทธ์การบริหารจัดการแบบ จำลอง 7s - กลยุทธ์ขององค์กร - โครงสร้างองค์กร - ระบบการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ งานสารบรรณมหาวิทยาลัยราช ภัฏเพชรบูรณ์ ด้านการตรวจสอบ ติดตามมีประสิทธิภาพมาก ทำให้ การปฏิบัติงานสะดวกรวดเร็วมาก ขึ้น ลักษณะส่วนบุคคลมีความ คิดเห็นไม่แตกต่างกัน กลยุทธ์กับ ประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กัน ทุกด้าน การนำระบบสารบรรณมา ช่วยงานทำให้งานสารบรรณมี ประสิทธิภาพมากขึ้น

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
				<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากร - ทักษะ ความรู้ ความสามารถ - รูปแบบการบริหารจัดการ <p>ตัวแปรตาม</p> <p>ประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ - ด้านการประหยัดงบประมาณ - ด้านความสะดวกในการค้นหาเอกสารและนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่ - ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน 	

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
				<ul style="list-style-type: none"> - ด้านการตรวจสอบและติดตามขั้นตอนเอกสารได้ทันที - ด้านการลดการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน - ด้านการลดระยะเวลาในการอนุมัติ 	

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
2. ศิริพร เนตรอนงค์ (2557) สภาพและปัญหางาน สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสถานศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การ ศึกษาประถมศึกษาอุบล ราชธานี เขต 5	วิจัยเชิงปริมาณ (ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน, t-test, F-test)	ผู้บริหารและ ข้าราชการครู ที่ปฏิบัติงาน สารบรรณ จำนวน 446 คน สุ่มตัวอย่าง แบบแบ่งชั้นภูมิ	แบบสอบถาม มาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ และ แบบสอบถาม ปลายเปิด (ข้อเสนอแนะ)	<u>ตัวแปรอิสระ</u> - เพศ - ตำแหน่ง - ประสบการณ์ - วุฒิการศึกษา <u>ตัวแปรตาม</u> - ด้านการรับหนังสือราชการ อิเล็กทรอนิกส์ - ด้านการส่งหนังสือราชการ อิเล็กทรอนิกส์ - ด้านการจัดเก็บหนังสือ ราชการ	ผู้บริหารและข้าราชการครู สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5 มีความคิดเห็นต่อปัญหาสภาพ การดำเนินงานงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ขอสถานศึกษา โดย ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับ ปานกลาง ผู้บริหารและข้าราชการ ครูที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ สภาพและปัญหาการดำเนินงาน สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ สถานศึกษา โดยภาพรวมและ

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
				- ด้านการสืบค้นหนังสือราชการ	<p>รายด้านไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะของผู้บริหารและข้าราชการครูต่อสภาพและปัญหาการดำเนินงานงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสถานศึกษา ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด พบว่า ควรมีการอบรมจัดทำคู่มือและให้ความรู้เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพ ตลอดจนมีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูง</p>

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
3. สุวานิกา ชูแก้ว (2557) การพัฒนางานสารบรรณ ของเทศบาลตำบลปะลัญ อำเภอสุโขทัย จังหวัด นราธิวาส	คำร้อยละ	กลุ่มผู้ ให้บริการ จำนวน 10 คน กลุ่ม ผู้รับบริการ จำนวน 18 คน	สัมภาษณ์ โดยใช้ แบบสอบถาม สัมภาษณ์ เชิงลึกและ ประชุมกลุ่ม	ตัวแปรอิสระ ข้อมูลทั่วไป - เพศ - อายุ - ระดับการศึกษา - ตำแหน่ง - ระยะเวลาการปฏิบัติงาน - การเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนาความรู้เกี่ยวกับงาน สารบรรณ ตัวแปรตาม สภาพข้อเท็จจริงเกี่ยวกับงาน สารบรรณ - การจัดทำหนังสือ	เจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญในการ จัดทำหนังสือ ไม่ได้รับการอบรม ทำให้การรับ - ส่งหนังสือล่าช้า การจัดเก็บหนังสือไม่แบ่งประเภท หมวดหมู่ ขาดความเป็นระเบียบ การยืมและการทำลายหนังสือ เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ ทำให้เกิดการสูญหายของหนังสือ ค้นหาได้ยาก

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
				<ul style="list-style-type: none"> - การรับหนังสือราชการ - การส่งหนังสือราชการ - การเก็บหนังสือราชการ - การยืมหนังสือราชการ - การทำลายหนังสือราชการ 	

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
4. อัมพร พุ่มทอง (2556) แนวทางการพัฒนางาน สารบรรณขององค์การ บริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัด ปัตตานี	ใช้สถิติเชิง พรรณนา ข้อมูลเป็น ลักษณะเชิง คุณภาพ	กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 6 คน ผู้ให้บริการ จำนวน 3 คน ผู้รับบริการ จำนวน 29 คน รวม 38 คน	เป็นแบบ สัมภาษณ์เชิง ลึก การประชุม ระดมสมอง	<u>ตัวแปรอิสระ</u> - เพศ - อายุ - ระดับการศึกษา - ตำแหน่ง - ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง <u>ตัวแปรตาม</u> - การจัดทำหนังสือราชการ - การรับหนังสือราชการ - การส่งหนังสือราชการ - การเก็บรักษาหนังสือราชการ - การยืมหนังสือราชการ - การทำลายหนังสือราชการ	ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้เข้ารับการ ฝึกอบรมหลักสูตรงานสารบรรณ คอมพิวเตอร์ ไม่กำหนดความ เร่งด่วนในการรับ – ส่งหนังสือ ไม่ ใช้เทคโนโลยีการส่งหนังสือ เครื่องมือจัดเก็บเอกสารไม่พอ ไม่ เก็บแฟ้มเป็นหมวดหมู่ ที่คับแคบ ไม่มีบัญชีหนังสือ ไม่ทำหลักฐาน การยืม ไม่มีการสำรวจหนังสือที่ ครบอายุการทำลาย แนวทางแก้ไข ให้ส่วนราชการปฏิบัติตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงาน สารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
5. ผาณิต วงศ์ชารี (2557) การจัดการเอกสารของ สำนักงานธนารักษ์ พื้นที่ ขอนแก่น	วิจัยเชิงสำรวจ	สุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง ผู้บริหาร จำนวน 6 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 44 คน	แบบสอบถาม	ตัวแปรตาม - การจัดทำหนังสือราชการ - การรับหนังสือราชการ - การส่งหนังสือราชการ - การเก็บรักษาหนังสือราชการ - การยืมหนังสือราชการ - การทำลายหนังสือราชการ ตัวแปรอิสระ ศึกษาสภาพการจัดการเอกสาร - การผลิต - การใช้ - การจัดเก็บ - การค้นคืน - การทำลาย	การจัดการเอกสารของสำนักงาน ธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่น พบว่า การ ผลิตเอกสาร เป็นเอกสารที่ผลิตขึ้น เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเท่านั้น โดยเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการ ผลิตด้วยตนเองการใช้เอกสาร ส่วนมากใช้ประกอบการวางแผน ตัดสินใจ เป็นหลักฐานและ ติดต่อสื่อสารการจัดเก็บ ไม่มี นโยบายที่ชัดเจน เป็นการเก็บตาม ภาระงานที่ต้องดำเนินการแยก เก็บตามส่วน/ฝ่าย เก็บเป็นชุดและ เก็บต้นฉบับ การทำลายเอกสาร เจ้าหน้าที่เป็นผู้พิจารณาด้วย

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
				- ปัญหาในการจัดการเอกสาร ศึกษาเอกสารของสำนักงาน ธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่น ตัวแปรตาม ผลการศึกษาเพื่อจัดทำคำ อธิบายเอกสารของสำนักงาน ธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่น	ตนเองแต่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ อย่างดีพอ

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
6. รำเพ็ญ น้อยเชียงคุณ สุชาติ บางวิเศษ และ อุทัย ปลีกกล้า (2559) สภาพการใช้ระบบ สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา เขต 19	สถิติบรรยาย (ความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน, t-test, F-test)	ข้าราชการครู และบุคลากร ทางการศึกษา จำนวน 466 คน สุ่มแบบแบ่งชั้น	แบบสอบถาม	<u>ตัวแปรอิสระ</u> - ตำแหน่งหน้าที่ - ระดับการศึกษา - ขนาดโรงเรียน <u>ตัวแปรตาม</u> - ด้านระบบการจัดทำหนังสือ - ด้านระบบการรับหนังสือ - ด้านระบบการส่งหนังสือ - ด้านระบบจัดเก็บหนังสือ - ด้านระบบทำลายหนังสือ	สภาพการใช้ระบบสำนักงาน อิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมและ รายด้านอยู่ในระดับดีมาก ข้าราชการครูและบุคลากรทาง การศึกษามีตำแหน่งที่ต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน สังกัด ขนาดโรงเรียนต่างกัน มีสภาพการ ใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมและรายด้านไม่ แตกต่างกัน

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
7. ทนงศักดิ์ คงเจริญสุข (2555) การพัฒนาบุคลากรในการดำเนินงานตามระบบงานสารบรรณ โรงเรียนลานทรายพิทยาคม ตำบลชะอำเภอบ้านลาด จังหวัดสุรินทร์	สถิติพรรณนา	กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าและกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 4 คน กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติม จำนวน 8 คน	แบบบันทึกแบบสังเกตและแบบสัมภาษณ์	ตัวแปรอิสระ งานสารบรรณ - การจัดทำหนังสือราชการ - การรับและส่งหนังสือราชการ - การเก็บและการยืมหนังสือราชการ - การทำลายหนังสือราชการ - การศึกษาเอกสาร - การนิเทศ - การประชุมเชิงปฏิบัติการ	การพัฒนาบุคลากรในการดำเนินงานตามระบบงานสารบรรณโรงเรียนลานทรายพิทยาคม ตำบลชะอำเภอบ้านลาด จังหวัดสุรินทร์ โดยใช้กลยุทธ์ การศึกษาเอกสาร การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการนิเทศ ทำให้กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าทุกคนได้มีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานสารบรรณตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
				ตัวแปรตาม หลักการวิจัยปฏิบัติการ - ขั้นการวางแผน - ขั้นการปฏิบัติ - ขั้นการสังเกต - ขั้นการสะท้อนผล	

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
8. วัชรา ทองหยอด (2554) ปัญหาการปฏิบัติงาน สารบรรณของสำนักหอ สมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	สถิติพรรณนา (ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน)	ผู้ปฏิบัติงาน สารบรรณของ หน่วย/งานของ สำนักหอสมุด จำนวน 34 คน	แบบสอบถาม	ตัวแปรอิสระ สถานภาพทั่วไป - เพศ - อายุ - สังกัด - ระดับการศึกษา - ประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณ - สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา - สถานภาพ - การอบรมด้านสารบรรณ	ปัญหาในการปฏิบัติสารบรรณของ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ส่วนใหญ่เกิดจากตัว ผู้ปฏิบัติงานที่ยังขาดความรู้เรื่อง ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ และแนว ปฏิบัติงานสารบรรณของสำนัก หอสมุดยังไม่ชัดเจน วิธีการทำงาน ผู้บังคับบัญชา สถานที่ วัสดุและ อุปกรณ์ ส่วนข้อเสนอแนะต้องการ ให้มีการอบรมเกี่ยวกับระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงาน สารบรรณ

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
				ตัวแปรตาม ปัญหาการปฏิบัติงาน สารบรรณ - การจัดทำหนังสือราชการ - การรับและส่งหนังสือราชการ - การเก็บและการยืมหนังสือราชการ - การทำลายหนังสือราชการ	

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
9. ภารดี บุญมีประเสริฐ (2559) ความรู้ความเข้าใจและแนวทางพัฒนา ระบบงานสารบรรณของ เทศบาล ตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัด สมุทรสาคร	การพรรณนา วิเคราะห์ (กระบวนการ POSDCORB)	บุคคลากร เทศบาล ตำบลหลักห้า จำนวน 132 คน	แบบสอบถาม และแบบ สัมภาษณ์	ตัวแปรอิสระ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ระบบงานสารบรรณ - ด้านการจัดทำหนังสือราชการ - ด้านการรับและการส่งหนังสือ ราชการ - ด้านการเก็บและการยืม หนังสือราชการ - ด้านการทำลายหนังสือ ราชการ	ระดับความรู้ความเข้าใจของ บุคคลากรเทศบาลหลักห้าเกี่ยวกับ ระบบงานสารบรรณ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกรายด้าน พบว่า การจัดทำหนังสือราชการ การรับและการส่งหนังสือราชการ มีระดับความรู้ความเข้าใจระดับ มาก สำหรับการเก็บและการยืม หนังสือราชการและการทำลาย หนังสือราชการ มีระดับความรู้ ความเข้าใจระดับปานกลาง ส่วน แนวทางการพัฒนาระบบงานสาร บรรณให้กำหนดขั้นตอนการจัดทำ

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
				<p>ตัวแปรตาม</p> <p>แนวทางการพัฒนาระบบงานสารบรรณของเทศบาล ตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร</p>	<p>หนังสือราชการเพื่อเป็นแนวทางเดียวกัน มีคู่มือการปฏิบัติงาน การใช้ภาษาที่ถูกต้อง เสนอร่างหนังสือราชการปรับปรุงขั้นตอนการรับและการส่งหนังสือราชการการเก็บและการยืมหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการตามคู่มือการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์</p>

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
10. เฉลิมวุฒิ พลศักดิ์ (2559) แนวทางการพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด	สถิติพรรณนา (ความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	เจ้าพนักงานธุรการ ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ สังกัดสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด แห่งละ 1 คน จำนวน 129 คน	แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์	ตัวแปรอิสระ สภาพปัญหางานสารบรรณ - ด้านการจัดทำหนังสือราชการ - ด้านการรับหนังสือราชการ - ด้านการส่งหนังสือราชการ - ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ - ด้านการยืมหนังสือราชการ - ด้านการทำลายหนังสือราชการ	ระดับสภาพปัญหางานสารบรรณ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ รองลงมา คือ ด้านการรับหนังสือราชการ ด้านการส่งหนังสือราชการ ด้านการทำลายหนังสือราชการ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการยืมหนังสือราชการ ตามลำดับ

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
				<p>ตัวแปรตาม</p> <p>แนวทางการพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด</p>	<p>ข้อเสนอแนะของเจ้าพนักงานธุรการที่มีต่องานสารบรรณ มีดังนี้</p> <p>ปฏิบัติงานตามแนวทางคู่มืองานสารบรรณ ตามความเร่งด่วนของหนังสือและมีการติดตามงาน การส่งหนังสือ ต้องมีคำสั่งผู้รับผิดชอบ โดยเฉพาะเปิดโอกาสให้ผู้สนใจได้ศึกษาค้นคว้าและเข้าถึงหนังสือได้นำหลัก 5 ส มาใช้ในการเก็บแยกหมวดหมู่เอกสาร พัฒนาบุคลากรผู้รับผิดชอบให้มีความรู้ความเข้าใจด้านงานสารบรรณงานด่วนให้เสนอทันทีไม่ต้องรอสายการบังคับบัญชาและจัดทำเอกสารให้</p>

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
					<p>เป็นปัจจุบันไม่มีงานค้าง แนวทางการพัฒนางานสารบรรณ พบแนวทางที่สำคัญ คือ จัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานการร่างหนังสือโต้ตอบควรเขียนให้ชัดเจนและเข้าใจถูกต้องตรงกันจัดส่งหนังสือราชการตามลำดับชั้นความเร็วให้ถึงผู้รับโดยเร็วที่สุดตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือก่อนนำส่ง จัดสรรอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นให้ได้สัดส่วนกับงานที่ปฏิบัติ ควรจัดระบบจัดเก็บหนังสือราชการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันตลอดทั้ง</p>

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
					<p>หน่วยงานต้องปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัดลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลงกำหนดปฏิทินการทำลายที่แน่นอนและต้องทำลายตามกำหนดเวลา</p>

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
11. ยูพิน เชนียง (2555) การพัฒนาระบบงาน สารบรรณ โรงเรียน บ้านโนนตาสุดวิทยา สรรค์ อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา	สถิติพรรณนา (ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน, ทฤษฎีสามเส้า)	กลุ่มผู้ร่วม ศึกษาค้นคว้า และผู้ให้ข้อมูล หลัก จำนวน 5 คน กลุ่มผู้ให้ข้อมูล เพิ่มเติม จำนวน 2 คน	แบบบันทึก แบบสอบถาม ความพึงพอใจ แบบประเมิน และแบบ สัมภาษณ์	ตัวแปร ระเบียบสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 - การจัดทำหนังสือราชการ - การรับหนังสือราชการ - การส่งหนังสือราชการ - การเก็บรักษาหนังสือราชการ - การยืมหนังสือราชการ - การทำลายหนังสือราชการ กระบวนการพัฒนาระบบงาน - การศึกษาระบบ - การวิเคราะห์ระบบ - การออกแบบระบบ	การพัฒนาสารบรรณของโรงเรียน บ้านโนนตาสุดวิทยาสรรค์ ซึ่งก่อน การดำเนินการพัฒนากลุ่มผู้ร่วม ศึกษาค้นคว้าได้ทำการศึกษา วิเคราะห์สภาพปัญหากระบวนการ สารบรรณของโรงเรียนบ้านโนนตาสุด วิทยาสรรค์ทั้ง 6 ด้าน คือ การ จัดทำหนังสือราชการ การรับ หนังสือราชการ การส่งหนังสือ ราชการ การเก็บรักษาหนังสือ ราชการ การยืมหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ ระบบงานสารบรรณ มีความล่าช้า ไม่ถูกต้อง ไม่เป็นปัจจุบัน และ

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
				<ul style="list-style-type: none"> - การนำระบบไปใช้ - การบำรุงรักษาและตรวจสอบระบบกลยุทธ์ในการพัฒนา - การประชุมระดมสมอง - การศึกษาเอกสาร - การประชุมเชิงปฏิบัติการ - การนิเทศภายใน 	<p>สืบค้นยาก จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาในการพัฒนาระบบงานสารบรรณ กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าจึงประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางการพัฒนาระบบงานสารบรรณและเห็นว่าควรใช้กลยุทธ์ในการพัฒนา ผลการพัฒนา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานสารบรรณ ได้ระบบงานสารบรรณและคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณที่มีความถูกต้อง มีความชัดเจน มีความเป็นประโยชน์ มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติรวดเร็วเป็นปัจจุบันและสืบค้นได้</p>

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
					ง่าย ผู้ใช้มีความพึงพอใจ ระบบงานสารบรรณ ในระดับมากที่สุด



ตาราง 2.2 การสังเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคลและประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร

ชื่อผู้แต่ง	ลักษณะส่วนบุคคล								ประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร							
	เพศ	อายุ	การศึกษา	ตำแหน่ง	เวลาการทำงานในสถาบัน	เวลาการทำงานในปัจจุบัน	การอบรม	จัดทำหนังสือ	รับหนังสือ	ส่งหนังสือ	เก็บหนังสือ	ยืมหนังสือ	ทำลายหนังสือ			
1. วาสนา จันทร์ดี	✓	✓	✓	✓	✓	✓										
2. ศิริพร เนตรอนงค์	✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓				
3. สุวานิกา ชูแก้ว	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
4. อำพร พุ่มทอง	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓			
5. ผาณิต วงศ์ชาวี								✓			✓	✓	✓			
6. จำเพียร น้อยเชียงคุณ และคณะ			✓	✓				✓	✓	✓	✓		✓			
7. ทนงค์กิติ คงเจริญสุข								✓	✓	✓	✓	✓	✓			
8. วัชรวิภา ทองหยอด	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			

ตาราง 2.2 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ลักษณะส่วนบุคคล								ประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร						
	เพศ	อายุ	การศึกษา	ตำแหน่ง	เวลาการทำงานในสถาบัน	เวลาการทำงานในปัจจุบัน	การอบรม	จัดทำหนังสือ	รับหนังสือ	ส่งหนังสือ	เก็บหนังสือ	ยืมหนังสือ	ทำลายหนังสือ		
9. ภาวดี บุญมีประเสริฐ									✓	✓	✓	✓	✓	✓	
10. เฉลิมวุฒิ พลศักดิ์	✓	✓	✓		✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓	
11. ยุพิน เจริญ									✓	✓	✓	✓	✓	✓	
รวม	6	5	7	5	6	3	2		9	9	9	10	9	9	

จากตารางการสังเคราะห์ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลที่จะใช้ในการทำวิจัย คือ ตัวแปรที่มีการใช้เกิน 60% ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงานในสถาบันการศึกษา และผู้วิจัยได้เพิ่มตัวแปรระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และการอบรมด้านงานสารบรรณ ซึ่งเป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยสนใจ

จากตารางการสังเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับควมมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารที่ผู้วิจัยใช้ในการทำวิจัย คือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และวงจรกิจิตเอกสารของระพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ (2550) ได้แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ การจัดทำหนังสือ การรับและส่งหนังสือ การเก็บและการดูแลรักษาหนังสือ การนำกลับมาใช้และยืมหนังสือ และการทำลายหนังสือ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่มุ่งศึกษาเรื่อง “ความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการสถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง” ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานสายสนับสนุนวิชาการของสถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง ทั้งหมดจำนวน 78 คน (ที่มา : ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง ณ วันที่ 26 กันยายน พ.ศ. 2560)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเท่ากับจำนวนประชากรทั้งหมดที่มีอยู่ คือ พนักงานสายสนับสนุนวิชาการของสถาบันจำนวน 78 คน (ที่มา : ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง ณ วันที่ 26 กันยายน พ.ศ. 2560)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการสถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน รวมจำนวน 40 ข้อ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มีลักษณะคำถามแบบสำรวจรายการ (Check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งระยะเวลาการทำงานในสถาบันการศึกษา ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และการอบรมด้านงานสารบรรณ จำนวน 7 ข้อ

ตาราง 3.1 ข้อคำถามเกี่ยวกับจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
1. เพศ	Nominal	1 = ชาย 2 = หญิง
2. อายุ	Ordinal	1 = 20 – 29 ปี 2 = 30 – 39 ปี 3 = 40 – 49 ปี 4 = 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา	Ordinal	1 = ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 = ปริญญาตรี 3 = ปริญญาโท 4 = ปริญญาเอก
4. ตำแหน่ง	Nominal	1 = หัวหน้าฝ่าย/งาน 2 = ผู้ปฏิบัติงาน

ตาราง 3.1 (ต่อ)

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
5. ระยะเวลาการทำงานใน สถาบันการศึกษา	Ordinal	1 = น้อยกว่า 5 ปี 2 = 6 – 10 ปี 3 = 11 – 15 ปี 4 = 16 – 20 ปี 5 = 21 ปีขึ้นไป
6. ระยะเวลาการทำงานใน ตำแหน่งปัจจุบัน	Ordinal	1 = น้อยกว่า 5 ปี 2 = 6 – 10 ปี 3 = 11 – 15 ปี 4 = 16 – 20 ปี 5 = 21 ปีขึ้นไป
7. การอบรมด้านงาน สารบรรณ	Ordinal	1 = ไม่เคย 2 = เคย 1 ครั้ง 3 = เคย 2 ครั้ง 4 = เคย 3 ครั้งขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มี 5 ด้าน โดยพัฒนาจาก บรรเจิด ดั่งทรัพย์ (2549) วัชรวิภา ทองหยอด (2554) และเฉลิมวุฒิ พลศักดิ์ (2559) จำนวนทั้งสิ้น 33 ข้อ ดังนี้

1. การจัดทำหนังสือ	จำนวนข้อคำถาม	6	ข้อ
2. การรับ และส่งหนังสือ	จำนวนข้อคำถาม	6	ข้อ
3. การเก็บ และดูแลรักษาหนังสือ	จำนวนข้อคำถาม	7	ข้อ
4. การนำกลับมาใช้ และยืมหนังสือ	จำนวนข้อคำถาม	6	ข้อ
5. การทำลายหนังสือ	จำนวนข้อคำถาม	8	ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามมาตรวัดแบบ Likert Scale และกำหนดคะแนนความคิดเห็นแตกต่างกัน 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น		ระดับคะแนน
มากที่สุด หรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	5
มาก หรือเห็นด้วย	หมายถึง	4
ปานกลาง หรือไม่แน่ใจ	หมายถึง	3
น้อย หรือไม่เห็นด้วย	หมายถึง	2
น้อยที่สุด หรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	1

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยน้ำหนักตอบ แบ่งเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของ (Best, 1989) ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	4.50 – 5.00	หมายถึง	มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	3.50 – 4.49	หมายถึง	มีค่าอยู่ในระดับมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	2.50 – 3.49	หมายถึง	มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.50 – 2.49	หมายถึง	มีค่าอยู่ในระดับน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 – 1.49	หมายถึง	มีค่าอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.3 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มีวิธีการเก็บข้อมูลดังต่อไปนี้

1. การสร้างแบบสอบถาม

1.1 ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัยและสร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ศึกษา

1.2 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม

1.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และภาษาที่ใช้ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ก่อนนำแบบสอบถามไปทดลองใช้

1.4 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้ไปสอบถามกับประชากร

2. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามก่อนนำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

(1) การตรวจสอบค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และภาษาที่ใช้ให้ครอบคลุม และตรงกับนิยามที่กำหนด และทำการแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ โดยทำการปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างนิยามศัพท์ หรือวัตถุประสงค์ การเรียนรู้กับข้อคำถาม

(2) การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมา และปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองก่อน (try - out) จำนวน 20 ชุด กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach's alpha coefficient ถ้าค่าสัมประสิทธิ์ใกล้ 1.00 มากดี น้อยกว่า .60 ไม่ดี และถ้าได้ค่า .70 ขึ้นไป ถือว่าดี ยอมรับได้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556 : 116 – 119) ซึ่งผลจากการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาได้เท่ากับ 0.832 แสดงว่า แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไปได้

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบบรรยาย (Descriptive Research) เพื่อศึกษาถึงควมมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการเก็บข้อมูลจำนวน 78 ชุด ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจนครบตามจำนวนโดยขอความร่วมมือจากพนักงานในสถาบัน ซึ่งได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการตอบแบบสอบถามโดยให้ผู้ตอบเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง (Self – Administered Questionnaire) และผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนคัดลอกเฉพาะฉบับที่มีความสมบูรณ์มาลงรหัส (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน แล้วจึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมประมวลผลวิจัยทางสถิติ (SPSS)

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูล que เก็บรวบรวมและค้นคว้ามาจากหนังสือเอกสาร ตำราวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำค่าพารามิเตอร์ มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล และใช้ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ในการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการของสถาบันการศึกษาแห่งหนึ่ง

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการสถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยทำการวิจัยกลุ่มประชากรทั้งหมดโดยการแจกแบบสอบถามไปกลุ่มประชากร จำนวน 78 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 78 ชุด จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความสามารถในการจัดการงานเอกสารจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลโดยนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการสถาบันการศึกษาแห่งหนึ่ง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงานในสถาบันการศึกษา ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และการอบรมด้านงานสารบรรณ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการสถาบันการศึกษาแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

4.3 เปรียบเทียบความแตกต่างความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล มีดังนี้

- | | | |
|----------|-----|--------------------------------|
| μ | แทน | ค่าเฉลี่ยของประชากร |
| σ | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร |
| N | แทน | จำนวนประชากร |

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันการศึกษาแห่งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงานในสถาบันการศึกษา ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และการอบรมด้านงานสารบรรณ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ดังนำเสนอในตาราง 4.1

ตาราง 4.1 จำนวน (ความถี่) และร้อยละ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (N = 78)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	12	15.4
หญิง	66	84.6
อายุ		
20 – 29 ปี	13	16.7
30 – 39 ปี	43	55.1
40 – 49 ปี	17	21.8
50 ปีขึ้นไป	5	6.4
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
ปริญญาตรี	55	70.5
ปริญญาโท	23	29.5
ปริญญาเอก	0	0.00
ตำแหน่ง		
หัวหน้าฝ่าย/งาน	22	28.2
ผู้ปฏิบัติงาน	56	71.8

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาการทำงานในสถาบันการศึกษา		
น้อยกว่า 5 ปี	13	16.7
6 – 10 ปี	31	39.7
11 – 15 ปี	27	34.6
16 – 20 ปี	2	2.6
21 ปีขึ้นไป	5	6.4
ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน		
น้อยกว่า 5 ปี	29	37.2
6 – 10 ปี	24	30.8
11 – 15 ปี	18	23.1
16 – 20 ปี	2	2.6
21 ปีขึ้นไป	5	6.4
การอบรมด้านงานสารบรรณ		
ไม่เคย	34	43.6
เคย 1 ครั้ง	31	39.7
เคย 2 ครั้ง	10	12.8
เคย 3 ครั้งขึ้นไป	3	3.8

จากตาราง 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการสถาบันการศึกษาแห่งหนึ่ง พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 84.6 เป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 ตามลำดับ และมีช่วงอายุ 30 – 39 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 55.1 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 40 – 49 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 ช่วงอายุ 20 – 29 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และช่วงอายุที่น้อยที่สุด คือ ช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป

จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมา คือ ปริญญาโท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ตามลำดับ ในด้านตำแหน่งส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นผู้ปฏิบัติงานจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 รองลงมา คือ หัวหน้าฝ่าย/งาน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 ตามลำดับ ด้านประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงระยะเวลาการทำงานในสถาบันการศึกษา 6 – 10 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมา คือ ช่วง 11 – 15 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 ช่วงน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ช่วง 21 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 และช่วง 16 – 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบันน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมา คือ ช่วง 6 – 10 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 ช่วง 11 – 15 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 ช่วง 21 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 และช่วง 16 – 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

ในด้านการอบรมงานสารบรรณ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยรับการอบรมด้านงานสารบรรณ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 รองลงมา คือ เคย 1 ครั้ง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 เคย 2 ครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 และเคย 3 ครั้งขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการของสถาบันการศึกษาแห่งหนึ่ง นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ดังเสนอในตาราง 4.2 - 4.7

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร ในภาพรวม (N = 78)

ความมีประสิทธิภาพ ในการจัดการงานเอกสาร	μ	σ	ระดับ	ลำดับ
การจัดทำหนังสือ	3.71	0.522	มาก	2
การรับและส่งหนังสือ	3.78	0.535	มาก	1
การเก็บและดูแลรักษาหนังสือ	3.59	0.515	มาก	3
การนำกลับมาใช้และยืมหนังสือ	3.01	0.520	ปานกลาง	4
การทำลายหนังสือ	2.80	0.593	ปานกลาง	5
รวม	3.38	0.429	ปานกลาง	

จากตาราง 4.2 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.38$, $\sigma = 0.429$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การรับและส่งหนังสือ ($\mu = 3.78$, $\sigma = 0.535$) รองลงมา คือ การจัดทำหนังสือ ($\mu = 3.71$, $\sigma = 0.522$) การเก็บและดูแลรักษาหนังสือ ($\mu = 3.59$, $\sigma = 0.515$) การนำกลับมาใช้และยืมหนังสือ ($\mu = 3.01$, $\sigma = 0.520$) และการทำลายหนังสือ ($\mu = 2.80$, $\sigma = 0.593$) ตามลำดับ

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร
ด้านการจัดทำหนังสือ (N = 78)

ความมีประสิทธิภาพ ในการจัดการงานเอกสาร	μ	σ	ระดับ	ลำดับ
การจัดทำหนังสือ				
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดทำหนังสือ ตั้งแต่การร่าง โต้ตอบ ทำ บันทึก แก้ไข ตรวจสอบ ความถูกต้องของเอกสาร หรือ ตามระเบียบงานสารบรรณฯ	3.82	0.879	มาก	3
2. หน่วยงานของท่านมีการ มอบหมายหน้าที่ความ รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านเอกสารอย่างชัดเจน	4.05	0.966	มาก	2
3. งานที่ท่านรับผิดชอบมีการ จัดทำหนังสือเป็นจำนวนมาก	3.62	1.096	มาก	4
4. ท่านยังมีความรู้ความเข้าใจไม่ เพียงพอในการจัดทำหนังสือ เพราะท่านไม่รู้ว่าจะเริ่มต้นการ ร่างหนังสืออย่างไร ไม่รู้จะจบ อย่างไร ที่จะทำให้ผู้อ่านเข้าใจ ในวัตถุประสงค์ของหนังสือ	3.10	1.014	ปานกลาง	6
5. ท่านทราบขั้นตอนการปฏิบัติ งานเอกสารในระบบงานสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ องค์กร โดยละเอียด	3.51	0.949	มาก	5

ตาราง 4.3 (ต่อ)

ความมีประสิทธิภาพ ในการจัดการงานเอกสาร	μ	σ	ระดับ	ลำดับ
6. ท่านมีการจัดทำสำเนาเอกสาร เก็บไว้ เพื่อป้องกันเอกสารสูญ หายทุกครั้ง	4.15	0.823	มาก	1
รวม	3.71	0.522	มาก	

จากตาราง 4.3 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์การจัดทำหนังสือโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.71$, $\sigma = 0.522$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีการจัดทำสำเนาเอกสารเก็บไว้ เพื่อป้องกันเอกสารสูญหายทุกครั้ง ($\mu = 4.15$, $\sigma = 0.823$) รองลงมา คือ หน่วยงานของท่านมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านเอกสารอย่างชัดเจน ($\mu = 4.05$, $\sigma = 0.966$) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือ ตั้งแต่การร่างโต้ตอบ ทำบันทึทัก แก้ไข ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร หรือตามระเบียบงานสารบรรณฯ ($\mu = 3.82$, $\sigma = 0.879$) งานที่ท่านรับผิดชอบมีการจัดทำหนังสือเป็นจำนวนมาก ($\mu = 3.62$, $\sigma = 1.096$) ท่านทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานเอกสารในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรโดยละเอียด ($\mu = 3.51$, $\sigma = 0.949$) และท่านยังมีความรู้ความเข้าใจไม่เพียงพอในการจัดทำหนังสือ เพราะท่านไม่รู้ว่าจะเริ่มต้นการร่างหนังสืออย่างไร ไม่รู้จะจบอย่างไร ที่จะทำให้ผู้อ่านเข้าใจในวัตถุประสงค์ของหนังสือ ($\mu = 3.10$, $\sigma = 1.014$)

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารด้านการรับ และส่งหนังสือ (N = 78)

ความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร	μ	σ	ระดับ	ลำดับ
การรับ และส่งหนังสือ				
7. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานรับ – ส่งหนังสือราชการตามระเบียบงานสารบรรณฯ	3.94	0.858	มาก	3
8. ท่านจัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อน – หลัง	4.39	0.671	มาก	1
9. งานที่ท่านรับผิดชอบมีการรับส่งหนังสือ เป็นจำนวนมาก	3.58	1.110	มาก	5
10. ท่านสามารถประสานงานกับหน่วยต่าง ๆ ในการรับ – ส่งหนังสือ ค้นหา หรือต้องการความช่วยเหลือเกี่ยวกับงานเอกสารได้	3.99	0.747	มาก	2
11. ท่านลงทะเบียนรับ – ส่งหนังสือราชการผ่านสมุดทะเบียนคุมผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อบันทึกเป็นหลักฐาน	3.79	0.985	มาก	4
12. ท่านเคยมีประสบการณ์เอกสารสูญหายในขั้นตอนการรับ – ส่ง หนังสือราชการ	3.01	1.013	ปานกลาง	6
รวม	3.78	0.535	มาก	

จากตาราง 4.4 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์การรับและส่งหนังสือโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.78, \sigma = 0.535$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านจัดลำดับความสำคัญความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อน - หลัง ($\mu = 4.39, \sigma = 0.671$) รองลงมา คือ ท่านสามารถประสานงานกับหน่วยต่าง ๆ ในการรับ - ส่งหนังสือค้นหา หรือต้องการความช่วยเหลือเกี่ยวกับงานเอกสารได้ ($\mu = 3.99, \sigma = 0.747$) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานรับ - ส่งหนังสือราชการตามระเบียบงานสารบรรณฯ ($\mu = 3.94, \sigma = 0.858$) ท่านลงทะเบียนรับ - ส่งหนังสือราชการผ่านสมุดทะเบียนคุมผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อบันทึกเป็นหลักฐาน ($\mu = 3.79, \sigma = 0.985$) งานที่ท่านรับผิดชอบมีการรับ - ส่งหนังสือเป็นจำนวนมาก ($\mu = 3.58, \sigma = 1.110$) และท่านเคยมีประสบการณ์เอกสารสูญหายในขั้นตอนการรับ - ส่งหนังสือราชการ ($\mu = 3.01, \sigma = 1.013$)



ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารด้านการเก็บ และดูแลรักษาหนังสือ (N = 78)

ความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร	μ	σ	ระดับ	ลำดับ
การเก็บ และดูแลรักษาหนังสือ				
13. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเก็บการดูแลรักษาหนังสือ มีการวางแผนในการจัดเก็บเอกสารให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณฯ	3.68	0.889	มาก	4
14. มีการกำหนดอายุการจัดเก็บหนังสือ เอกสารที่ชัดเจน	3.13	1.011	ปานกลาง	6
15. ท่านมีการจัดเก็บเอกสารไว้ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ใส่แฟ้ม แยกประเภทอย่างเป็นหมวดหมู่ตามเรื่องของหนังสือแล้วนำเก็บเข้าตู้ เข้าชั้น อย่างเรียบร้อย ปลอดภัย เป็นปัจจุบันพร้อมที่จะสามารถหยิบมาใช้งานได้ทันที	4.29	0.791	มาก	1
16. ในหน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์สถานที่ สำหรับการจัดเก็บเอกสารไม่เพียงพอ	3.69	1.132	มาก	3
17. หนังสือ เอกสารราชการที่จัดเก็บไว้ไม่เคยเกิดการสูญหาย	3.08	0.964	ปานกลาง	7

ตาราง 4.5 (ต่อ)

ความมีประสิทธิภาพ ในการจัดการงานเอกสาร	μ	σ	ระดับ	ลำดับ
18. หากมีการชำรุด สูญหายของ ตัวเอกสาร ท่านมีการรายงาน ผู้บังคับบัญชาซ่อมแซมสำเนา เอกสารไว้	3.89	0.862	มาก	2
19. หน่วยงานของท่านมีการ จัดเก็บเอกสารไว้เป็นจำนวน มาก เกิน 10 ปี	3.38	1.131	ปานกลาง	5
รวม	3.59	0.515	มาก	

จากตาราง 4.5 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์การเก็บและดูแลรักษาหนังสือโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.59$, $\sigma = 0.515$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีการจัดเก็บเอกสารไว้ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ใส่แฟ้ม แยกประเภทอย่างเป็นหมวดหมู่ตามเรื่องของหนังสือแล้วนำเก็บเข้าตู้ เข้าชั้น อย่างเรียบร้อย ปลอดภัย เป็นปัจจุบัน พร้อมทั้งจะสามารถหยิบมาใช้งานได้ทันที ($\mu = 4.29$, $\sigma = 0.791$) รองลงมา คือ หากมีการชำรุด สูญหายของตัวเอกสาร ท่านมีการรายงานผู้บังคับบัญชา ซ่อมแซม สำเนาเอกสารไว้ ($\mu = 3.89$, $\sigma = 0.862$) ในหน่วยงานของท่านมีวัสดุ อุปกรณ์สถานที่ สำหรับการจัดเก็บเอกสารไม่เพียงพอ ($\mu = 3.69$, $\sigma = 1.132$) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเก็บการดูแลรักษาหนังสือ มีการวางแผนในการจัดเก็บเอกสารให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณฯ ($\mu = 3.68$, $\sigma = 0.889$) หน่วยงานของท่านมีการจัดเก็บเอกสารไว้เป็นจำนวนมากเกิน 10 ปี ($\mu = 3.38$, $\sigma = 1.131$) มีการกำหนดอายุการจัดเก็บหนังสือ เอกสารที่ชัดเจน ($\mu = 3.13$, $\sigma = 1.011$) และหนังสือ เอกสารราชการที่จัดเก็บไว้ไม่เคยเกิดการสูญหาย ($\mu = 3.08$, $\sigma = 0.964$)

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร ด้านการนำกลับมาใช้ และการยืมหนังสือ (N = 78)

ความมีประสิทธิภาพ ในการจัดการงานเอกสาร	μ	σ	ระดับ	ลำดับ
การนำกลับมาใช้ และการยืมหนังสือ				
20. ท่านมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการยืมหนังสือ ราชการในการปฏิบัติตาม ระเบียบงานสารบรรณฯ	3.55	0.920	มาก	2
21. การค้นหาเอกสารในระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ องค์กร ส่วนใหญ่จะไม่พบเอกสาร ที่ถูกเก็บไว้ในระบบงาน สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	3.18	0.922	ปานกลาง	4
22. ท่านให้บุคคลภายนอกดู คัดลอกหนังสือ เอกสาร โดย ไม่ได้รับอนุญาตจากหัวหน้า หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย	1.63	0.899	น้อย	6
23. ในการค้นหาเอกสารจาก หน่วยงานภายในองค์กรท่าน ได้รับบริการค้นหาที่รวดเร็ว	3.41	0.829	ปานกลาง	3
24. ในการค้นหา ยืม คืน หนังสือ เอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการ ปฏิบัติงาน ท่านปฏิบัติถูกต้อง ตามระเบียบงานสารบรรณฯ	3.77	0.719	มาก	1

ตาราง 4.6 (ต่อ)

ความมีประสิทธิภาพ ในการจัดการงานเอกสาร	μ	σ	ระดับ	ลำดับ
25. ท่านเคยมีประสบการณ์ เอกสารสูญหายไประหว่างที่ มีการยืมเอกสารไปใช้อ้างอิง	2.53	1.078	ปานกลาง	5
รวม	3.01	0.520	ปานกลาง	

จากตาราง 4.6 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์การนำกลับมาใช้และการยืมหนังสือโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.01$, $\sigma = 0.520$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ในการค้นหา ยืม คืน หนังสือ เอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ท่านปฏิบัติถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณฯ ($\mu = 3.77$, $\sigma = 0.719$) รองลงมา คือ ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยืมหนังสือราชการในการปฏิบัติตามระเบียบงานสารบรรณฯ ($\mu = 3.55$, $\sigma = 0.920$) ในการค้นหาเอกสารจากหน่วยงานภายในองค์กรท่านได้รับบริการค้นหาที่รวดเร็ว ($\mu = 3.41$, $\sigma = 0.829$) การค้นหาเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรส่วนใหญ่จะไม่พบเอกสารที่ถูกเก็บไว้ในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ($\mu = 3.18$, $\sigma = 0.922$) ท่านเคยมีประสบการณ์เอกสารสูญหายไประหว่างที่มีการยืมเอกสารไปใช้อ้างอิง ($\mu = 2.53$, $\sigma = 1.078$) และท่านให้บุคคลภายนอกดู คัดลอกหนังสือ เอกสาร โดยไม่ได้รับอนุญาตจากหัวหน้า หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ($\mu = 1.63$, $\sigma = 0.899$)

ตาราง 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารด้านการทำลายหนังสือ (N = 78)

ความมีประสิทธิภาพ ในการจัดการงานเอกสาร	μ	σ	ระดับ	ลำดับ
การทำลายหนังสือ				
26. ท่านมีความรู้ความเข้าใจ เพียงพอเกี่ยวกับการทำลาย เอกสารอย่างถูกต้องตาม ระเบียบงานสารบรรณฯ	3.38	1.022	ปานกลาง	1
27. หน่วยงานของท่านมีเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบในการทำลาย หนังสือ	2.64	1.056	ปานกลาง	5
28. มีการขออนุมัติทำลายหนังสือ แต่งตั้งคณะกรรมการทำลาย หนังสือ	2.88	1.068	ปานกลาง	4
29. หน่วยงานของท่านไม่มีการ กำหนดอายุเอกสารในการ ทำลายที่ชัดเจน	3.24	1.083	ปานกลาง	2
30. ท่านรู้สึกว่าการทำลาย เอกสารมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ไม่สามารถปฏิบัติได้ทุกปี ตามระเบียบราชการ	2.94	0.887	ปานกลาง	3
31. หน่วยงานของท่านมีการ สำรวจหนังสือราชการที่ครบ อายุการเก็บรักษามีการจัดทำ บัญชีหนังสือเพื่อขอทำลาย	2.58	1.024	ปานกลาง	6

ตาราง 4.7 (ต่อ)

ความมีประสิทธิภาพ ในการจัดการงานเอกสาร	μ	σ	ระดับ	ลำดับ
32. หน่วยงานของท่านมีวัสดุ อุปกรณ์ในการทำลายเอกสาร	2.39	1.241	น้อย	7
33. ความลับของเอกสารเกิดการ รั่วไหล เนื่องจากเอกสาร สูญหายในขั้นตอนทำลาย เอกสาร	2.35	1.031	น้อย	8
รวม	2.80	0.593	ปานกลาง	

จากตาราง 4.7 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์การทำลายหนังสือโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.80$, $\sigma = 0.593$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีความรู้ความเข้าใจเพียงพอเกี่ยวกับการทำลายเอกสารอย่างถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณฯ ($\mu = 3.38$, $\sigma = 1.022$) รองลงมา คือ หน่วยงานของท่านไม่มีการกำหนดอายุเอกสารในการทำลายที่ชัดเจน ($\mu = 3.24$, $\sigma = 1.083$) ท่านรู้สึกว่าการทำลายเอกสารมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ไม่สามารถปฏิบัติได้ทุกปีตามระเบียบราชการ ($\mu = 2.94$, $\sigma = 0.887$) มีการขออนุมัติทำลายหนังสือ แต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ ($\mu = 2.88$, $\sigma = 1.068$) หน่วยงานของท่านมีเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบในการทำลายหนังสือ ($\mu = 2.64$, $\sigma = 1.056$) หน่วยงานของท่านมีการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา มีการจัดทำบัญชีหนังสือเพื่อขอทำลาย ($\mu = 2.58$, $\sigma = 1.024$) หน่วยงานของท่านมีวัสดุ อุปกรณ์ในการทำลายเอกสาร ($\mu = 2.39$, $\sigma = 1.241$) และความลับของเอกสารเกิดการรั่วไหล เนื่องจากเอกสารสูญหายในขั้นตอนทำลายเอกสาร ($\mu = 2.35$, $\sigma = 1.031$)

4.3 เปรียบเทียบความแตกต่างความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ดังตาราง 4.8 – 4.14

ตาราง 4.8 ผลการเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพการจัดการงานเอกสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ (N = 78)

ความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร	เพศ			
	ชาย (N = 12)		หญิง (N = 66)	
	μ	σ	μ	σ
การจัดทำหนังสือ	3.73	0.613	3.70	0.509
การรับและส่งหนังสือ	3.63	0.598	3.81	0.522
การเก็บและดูแลรักษาหนังสือ	3.52	0.668	3.60	0.487
การนำกลับมาใช้และยืมหนังสือ	3.02	0.521	3.00	0.524
การทำลายหนังสือ	2.79	0.615	2.80	0.593
รวม	3.34	0.532	3.38	0.412

จากตาราง 4.8 ผลการเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพการจัดการงานเอกสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมีระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.34$, $\sigma = 0.532$) เช่นเดียวกับเพศหญิง ($\mu = 3.38$, $\sigma = 0.412$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดทำหนังสือเพศชายมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.73$, $\sigma = 0.613$) เช่นเดียวกับเพศหญิง ($\mu = 3.70$, $\sigma = 0.509$) ด้านการรับและส่งหนังสือเพศหญิงมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.81$, $\sigma = 0.522$) เช่นเดียวกับเพศชาย ($\mu = 3.63$, $\sigma = 0.598$) ด้านการเก็บและดูแลรักษาหนังสือเพศหญิงมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก

($\mu = 3.60$, $\sigma = 0.487$) เช่นเดียวกับเพศชาย ($\mu = 3.52$, $\sigma = 0.668$) ด้านการนำกลับมาใช้และ ยืมหนังสือเพศชายมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.02$, $\sigma = 0.521$) เช่นเดียวกับเพศหญิง ($\mu = 3.00$, $\sigma = 0.524$) และด้านการทำลายหนังสือเพศหญิงมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.80$, $\sigma = 0.593$) เช่นเดียวกับเพศชาย ($\mu = 2.79$, $\sigma = 0.615$) ดังนั้น ผลการเปรียบเทียบ ความมีประสิทธิภาพการจัดการงานเอกสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ พิจารณาโดยภาพรวม แล้วไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านแล้ว พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4.9 ผลการเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพการจัดการงานเอกสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ (N = 78)

ความมีประสิทธิภาพ ในการจัดการ งานเอกสาร	อายุ							
	20 – 29 ปี (N = 13)		30 – 39 ปี (N = 43)		40 – 49 ปี (N = 17)		50 ปีขึ้นไป (N = 5)	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
การจัดทำหนังสือ	3.67	0.492	3.73	0.496	3.67	0.608	3.66	0.666
การรับและส่งหนังสือ	3.60	0.603	3.81	0.524	3.85	0.543	3.80	0.431
การเก็บและดูแลรักษา หนังสือ	3.51	0.472	3.62	0.530	3.53	0.568	3.74	0.341
การนำกลับมาใช้และยืม	3.79	0.367	3.07	0.527	3.01	0.547	3.00	0.697
การทำลายหนังสือ	2.69	0.613	2.81	0.584	2.74	0.536	3.25	0.775
รวม	3.25	0.394	3.41	0.419	3.36	0.477	3.49	0.495

จากตาราง 4.9 ผลการเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพการจัดการงานเอกสารใน ด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ พบว่า อายุ 50 ปีขึ้นไป มีระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการ งานเอกสารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.49$, $\sigma = 0.495$) เช่นเดียวกับอายุ 30 – 39 ปี ($\mu = 3.41$, $\sigma = 0.419$) อายุ 40 – 49 ปี ($\mu = 3.36$, $\sigma = 0.477$) และอายุ 20 – 29 ปี

($\mu = 3.25$, $\sigma = 0.394$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดทำหนังสืออายุ 30 – 39 ปี มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.73$, $\sigma = 0.496$) เช่นเดียวกับอายุ 40 – 49 ปี ($\mu = 3.67$, $\sigma = 0.608$) อายุ 20 – 29 ปี ($\mu = 3.67$, $\sigma = 0.492$) และ 50 ปีขึ้นไป ($\mu = 3.66$, $\sigma = 0.666$) ด้านการรับและส่งหนังสือ อายุ 40 – 49 ปี ($\mu = 3.85$, $\sigma = 0.543$) มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับอายุ 30 – 39 ปี ($\mu = 3.81$, $\sigma = 0.524$) อายุ 50 ปีขึ้นไป ($\mu = 3.80$, $\sigma = 0.431$) และอายุ 20 – 29 ปี ($\mu = 3.60$, $\sigma = 0.603$) ด้านการเก็บและดูแลรักษาหนังสือ อายุ 50 ปีขึ้นไป ($\mu = 3.74$, $\sigma = 0.341$) มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับอายุ 30 – 39 ปี ($\mu = 3.62$, $\sigma = 0.530$) อายุ 40 – 49 ปี ($\mu = 3.53$, $\sigma = 0.568$) และอายุ 20 – 29 ปี ($\mu = 3.51$, $\sigma = 0.472$) ด้านการนำกลับมาใช้และยืม อายุ 20 – 29 ปี มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.79$, $\sigma = 0.367$) ยกเว้นอายุ 30 – 39 ปี มีการรับรู้ในระดับนี้อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.07$, $\sigma = 0.527$) เช่นเดียวกับอายุ 40 – 49 ปี ($\mu = 3.01$, $\sigma = 0.547$) และอายุ 50 ปีขึ้นไป ($\mu = 3.00$, $\sigma = 0.697$) และด้านการทำลายหนังสืออายุ 50 ปีขึ้นไป มีการรับรู้ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.25$, $\sigma = 0.775$) เช่นเดียวกับอายุ 30 – 39 ปี ($\mu = 2.81$, $\sigma = 0.584$) อายุ 40 – 49 ปี ($\mu = 2.74$, $\sigma = 0.536$) และอายุ 20 – 29 ปี ($\mu = 2.69$, $\sigma = 0.613$) ดังนั้น ผลการเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพการจัดการงานเอกสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ พิจารณาโดยภาพรวมแล้วไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านแล้ว พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4.10 ผลการเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพการจัดการงานเอกสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา (N = 78)

ความมีประสิทธิภาพ ในการจัดการงานเอกสาร	ระดับการศึกษา			
	ปริญญาตรี (N = 55)		ปริญญาโท (N = 23)	
	μ	σ	μ	σ
การจัดทำหนังสือ	3.71	0.485	3.68	0.614
การรับและส่งหนังสือ	3.84	0.540	3.64	0.503
การเก็บและดูแลรักษาหนังสือ	3.61	0.494	3.54	0.569
การนำกลับมาใช้และยืมหนังสือ	3.06	0.491	2.86	0.570
การทำลายหนังสือ	2.86	0.588	2.66	0.592
รวม	3.42	0.414	3.28	0.457

จากตาราง 4.10 ผลการเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพการจัดการงานเอกสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.42$, $\sigma = 0.414$) เช่นเดียวกับระดับปริญญาโท ($\mu = 3.28$, $\sigma = 0.457$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการจัดทำหนังสือการศึกษาระดับปริญญาตรีมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.71$, $\sigma = 0.485$) เช่นเดียวกับระดับปริญญาโท ($\mu = 3.68$, $\sigma = 0.614$) ด้านการรับและส่งหนังสือการศึกษาระดับปริญญาตรีมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.84$, $\sigma = 0.540$) เช่นเดียวกับระดับปริญญาโท ($\mu = 3.64$, $\sigma = 0.503$) ด้านการเก็บและดูแลรักษาหนังสือการศึกษาระดับปริญญาตรีมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.61$, $\sigma = 0.494$) เช่นเดียวกับระดับปริญญาโท ($\mu = 3.54$, $\sigma = 0.569$) ด้านการนำกลับมาใช้และยืมหนังสือการศึกษาระดับปริญญาตรีมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.06$, $\sigma = 0.491$) เช่นเดียวกับระดับปริญญาโท ($\mu = 2.86$, $\sigma = 0.570$) และด้านการทำลายหนังสือการศึกษาระดับปริญญาตรีมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.86$, $\sigma = 0.588$) เช่นเดียวกับระดับปริญญาโท ($\mu = 2.66$, $\sigma = 0.592$) ดังนั้น ผลการ

เปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพการจัดการงานเอกสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา พิจารณาโดยภาพรวมแล้วไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านแล้วพบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4.11 ผลการเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพการจัดการงานเอกสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามตำแหน่ง (N = 78)

ความมีประสิทธิภาพ ในการจัดการงานเอกสาร	ตำแหน่ง			
	หัวหน้าฝ่าย/งาน (N = 22)		ผู้ปฏิบัติงาน (N = 56)	
	μ	σ	μ	σ
การจัดทำหนังสือ	3.85	0.651	3.65	0.456
การรับและส่งหนังสือ	3.87	0.563	3.74	0.523
การเก็บและดูแลรักษาหนังสือ	3.68	0.617	3.55	0.470
การนำกลับมาใช้และยืมหนังสือ	3.11	0.596	2.97	0.487
การทำลายหนังสือ	2.78	0.713	2.81	0.545
รวม	3.46	0.529	3.34	0.383

จากตาราง 4.11 ผลการเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพการจัดการงานเอกสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย/งานมีระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.46$, $\sigma = 0.529$) เช่นเดียวกับตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน ($\mu = 3.34$, $\sigma = 0.383$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดทำหนังสือตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย/งานมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.85$, $\sigma = 0.651$) เช่นเดียวกับตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน ($\mu = 3.65$, $\sigma = 0.456$) ด้านการรับและส่งหนังสือตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย/งานมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.87$, $\sigma = 0.563$) เช่นเดียวกับตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน ($\mu = 3.74$, $\sigma = 0.523$) ด้านการเก็บและดูแลรักษาหนังสือตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย/งานมีการรับรู้อยู่

ในระดับมาก ($\mu = 3.18$, $\sigma = 0.617$) เช่นเดียวกับตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน ($\mu = 3.55$, $\sigma = 0.470$) ด้านการนำกลับมาใช้และยืมหนังสือตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย/งานมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.11$, $\sigma = 0.596$) เช่นเดียวกับตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน ($\mu = 2.97$, $\sigma = 0.487$) และด้านการทำลายหนังสือตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย/งานมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.78$, $\sigma = 0.713$) เช่นเดียวกับตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน ($\mu = 3.34$, $\sigma = 0.545$) ดังนั้น ผลการเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพการจัดการงานเอกสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามตำแหน่ง พิจารณาโดยภาพรวมแล้วไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านแล้ว พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4.12 ผลการเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพการจัดการงานเอกสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในสถาบันการศึกษา (N = 78)

ระยะเวลาการทำงาน ในสถานศึกษา		ความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร					รวม
		การจัดทำ หนังสือ	การรับ และส่ง หนังสือ	การเก็บ และดูแล รักษา หนังสือ	การนำ กลับมา ใช้และ ยืม หนังสือ	การ ทำลาย หนังสือ	
น้อยกว่า 5 ปี (N = 13)	μ	3.46	3.39	3.39	2.75	2.67	3.13
	σ	0.414	0.587	0.491	0.337	0.602	0.369
6 – 10 ปี (N = 31)	μ	3.73	3.83	3.61	3.02	2.81	3.40
	σ	0.515	0.482	0.529	0.580	0.571	0.440
11 – 15 ปี (N = 27)	μ	3.86	3.93	3.65	3.12	2.76	3.47
	σ	0.508	0.519	0.546	0.487	0.595	0.417
16 – 20 ปี (N = 2)	μ	3.00	3.33	3.35	2.91	2.93	3.10
	σ	0.000	0.235	0.101	0.117	0.088	0.032
21 ปีขึ้นไป (N = 5)	μ	3.66	3.80	3.74	3.00	3.25	3.49
	σ	0.666	0.431	0.341	0.697	0.775	0.495

จากตาราง 4.12 ผลการเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพการจัดการงานเอกสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในสถาบันการศึกษา พบว่า ระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป มีระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.49, \sigma = 0.495$) เช่นเดียวกับระยะเวลา 11 – 15 ปี ($\mu = 3.47, \sigma = 0.417$) ระยะเวลา 6 – 10 ปี ($\mu = 3.40, \sigma = 0.440$) ระยะเวลา น้อยกว่า 5 ปี ($\mu = 3.13, \sigma = 0.369$) และระยะเวลา 16 – 20 ปี ($\mu = 3.10, \sigma = 0.032$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดทำหนังสือระยะเวลา 11 – 15 ปี มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.86, \sigma = 0.508$) เช่นเดียวกับระยะเวลา 6 – 10 ปี ($\mu = 3.73, \sigma = 0.515$) และระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป ($\mu = 3.66, \sigma = 0.666$) ยกเว้นระยะเวลา น้อยกว่า 5 ปี มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.46, \sigma = 0.414$) เช่นเดียวกับระยะเวลา 16 – 20 ปี ($\mu = 3.00, \sigma = 0.000$) ด้านการรับและส่งหนังสือระยะเวลา 11 – 15 ปี มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.93, \sigma = 0.519$) เช่นเดียวกับระยะเวลา 6 – 10 ปี ($\mu = 3.83, \sigma = 0.482$) และระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป ($\mu = 3.80, \sigma = 0.431$) ยกเว้นระยะเวลาน้อยกว่า 5 ปี มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.39, \sigma = 0.587$) เช่นเดียวกับระยะเวลา 16 – 20 ปี ($\mu = 3.33, \sigma = 0.235$) ด้านการเก็บและดูแลรักษาหนังสือระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.74, \sigma = 0.341$) เช่นเดียวกับระยะเวลา 11 – 15 ปี ($\mu = 3.65, \sigma = 0.546$) และระยะเวลา 6 – 10 ปี ($\mu = 3.61, \sigma = 0.459$) ยกเว้นระยะเวลาน้อยกว่า 5 ปี มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.39, \sigma = 0.491$) เช่นเดียวกับระยะเวลา 16 – 20 ปี ($\mu = 3.35, \sigma = 0.101$) ด้านการนำกลับมาใช้และยืมหนังสือระยะเวลา 11 – 15 ปี มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.12, \sigma = 0.487$) เช่นเดียวกับระยะเวลา 6 – 10 ปี ($\mu = 3.02, \sigma = 0.580$) ระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป ($\mu = 3.00, \sigma = 0.697$) ระยะเวลา 16 – 20 ปี ($\mu = 2.91, \sigma = 0.117$) และระยะเวลาน้อยกว่า 5 ปี ($\mu = 2.75, \sigma = 0.337$) และด้านการทำลายหนังสือระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.25, \sigma = 0.775$) เช่นเดียวกับระยะเวลา 16 – 20 ปี ($\mu = 2.93, \sigma = 0.088$) ระยะเวลา 6 – 10 ปี ($\mu = 2.81, \sigma = 0.571$) ระยะเวลา 11 – 15 ปี ($\mu = 2.76, \sigma = 0.595$) และน้อยกว่า 5 ปี ($\mu = 2.67, \sigma = 0.602$) ดังนั้น ผลการเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพการจัดการงานเอกสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามระยะเวลาการทำงานใน

สถาบันการศึกษา พิจารณาโดยภาพรวมแล้วไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านแล้ว พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4.13 ผลการเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพการจัดการงานเอกสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน (N = 78)

ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน	ความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร						รวม
	การจัดทำหนังสือ	การรับและส่งหนังสือ	การเก็บและดูแลรักษาหนังสือ	การนำกลับมาใช้และยืมหนังสือ	การทำลายหนังสือ		
น้อยกว่า 5 ปี (N = 29)	μ	3.66	3.72	3.49	2.91	2.75	3.31
	σ	0.456	0.581	0.504	0.455	0.456	0.373
6 – 10 ปี (N = 24)	μ	3.67	3.73	3.58	2.96	2.71	3.33
	σ	0.602	0.524	0.608	0.661	0.752	0.547
11 – 15 ปี (N = 18)	μ	3.91	3.99	3.74	3.23	2.86	3.55
	σ	0.432	0.490	0.445	0.329	0.511	0.297
16 – 20 ปี (N = 2)	μ	3.00	3.33	3.35	2.91	2.93	3.10
	σ	0.000	0.235	0.101	0.117	0.088	0.032
21 ปีขึ้นไป (N = 5)	μ	3.66	3.80	3.74	3.00	3.25	3.49
	σ	0.666	0.431	0.341	0.697	0.775	0.495

จากตาราง 4.13 ผลการเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพการจัดการงานเอกสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน พบว่า ระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป มีระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

($\mu = 3.49$, $\sigma = 0.495$) เช่นเดียวกับระยะเวลา 6 – 10 ปี ($\mu = 3.33$, $\sigma = 0.547$) ระยะเวลา น้อยกว่า 5 ปี ($\mu = 3.31$, $\sigma = 0.373$) และระยะเวลา 16 – 20 ปี ($\mu = 3.10$, $\sigma = 0.032$) ยกเว้น ระยะเวลา 11 – 15 ปี มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.55$, $\sigma = 0.297$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดทำหนังสือระยะเวลา 11 – 15 ปี มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.91$, $\sigma = 0.432$) เช่นเดียวกับระยะเวลา 6 – 10 ปี ($\mu = 3.67$, $\sigma = 0.602$) ระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป ($\mu = 3.66$, $\sigma = 0.666$) ระยะเวลา น้อยกว่า 5 ปี ($\mu = 3.66$, $\sigma = 0.456$) ยกเว้นระยะเวลา 16 – 20 ปี มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.00$, $\sigma = 0.000$) ด้านการรับและส่งหนังสือ ระยะเวลา 11 – 15 ปี มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.99$, $\sigma = 0.490$) เช่นเดียวกับระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป ($\mu = 3.80$, $\sigma = 0.431$) ระยะเวลา 6 – 10 ปี ($\mu = 3.73$, $\sigma = 0.524$) ระยะเวลา น้อยกว่า 5 ปี ($\mu = 3.72$, $\sigma = 0.581$) ยกเว้นระยะเวลา 16 – 20 ปี มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.33$, $\sigma = 0.235$) ด้านการเก็บและดูแลรักษาหนังสือระยะเวลา 11 – 15 ปี มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.74$, $\sigma = 0.445$) เช่นเดียวกับระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป ($\mu = 3.74$, $\sigma = 0.341$) ระยะเวลา 6 – 10 ปี ($\mu = 3.58$, $\sigma = 0.608$) ยกเว้นระยะเวลา น้อยกว่า 5 ปี มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.49$, $\sigma = 0.504$) เช่นเดียวกับระยะเวลา 16 – 20 ปี ($\mu = 3.35$, $\sigma = 0.101$) ด้านการนำกลับมาใช้และยืมหนังสือระยะเวลา 11 – 15 ปี มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.23$, $\sigma = 0.329$) เช่นเดียวกับระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป ($\mu = 3.00$, $\sigma = 0.697$) ระยะเวลา 6 – 10 ปี ($\mu = 2.96$, $\sigma = 0.661$) ระยะเวลา น้อยกว่า 5 ปี ($\mu = 2.91$, $\sigma = 0.455$) และระยะเวลา 16 – 20 ปี ($\mu = 2.91$, $\sigma = 0.117$) และด้านการทำลายหนังสือระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป มีการรับรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.25$, $\sigma = 0.775$) เช่นเดียวกับระยะเวลา 16 – 20 ปี ($\mu = 2.93$, $\sigma = 0.088$) ระยะเวลา 11 – 15 ปี ($\mu = 2.86$, $\sigma = 0.511$) ระยะเวลา น้อยกว่า 5 ปี ($\mu = 2.75$, $\sigma = 0.456$) และระยะเวลา 6 – 10 ปี ($\mu = 2.71$, $\sigma = 0.752$) ดังนั้น ผลการเปรียบเทียบความมี ประสิทธิภาพการจัดการงานเอกสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในตำแหน่ง ปัจจุบัน พิจารณาโดยภาพรวมแล้วแตกต่างกัน โดยพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันช่วง ระยะเวลา 11 – 15 ปี มีระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารในภาพรวมสูงกว่า ช่วงระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป ช่วงระยะเวลา 6 – 10 ปี ช่วงระยะเวลา น้อยกว่า 5 ปี และช่วงระยะเวลา 16 – 20 ปี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านแล้ว พบว่า แตกต่างกัน

ตาราง 4.14 ผลการเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพการจัดการงานเอกสารในด้านต่าง ๆ
จำแนกตามการอบรมด้านงานสารบรรณ (N = 78)

ความมีประสิทธิภาพ ในการจัดการ งานเอกสาร	การอบรมด้านงานสารบรรณ							
	ไม่เคย (N = 34)		เคย 1 ครั้ง (N = 31)		เคย 2 ครั้ง (N = 10)		เคย 3 ครั้ง ขึ้นไป (N = 3)	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
การจัดทำหนังสือ	3.41	0.412	3.82	0.481	4.06	0.325	4.66	0.288
การรับและส่งหนังสือ	3.51	0.484	3.87	0.465	4.28	0.401	4.22	0.509
การเก็บและดูแลรักษา หนังสือ	3.44	0.480	3.64	0.504	3.74	0.424	4.28	0.714
การนำกลับมาใช้และ ยืม	2.86	0.419	3.02	0.526	3.15	0.328	4.11	0.769
การทำลายหนังสือ	2.69	0.423	2.72	0.594	2.91	0.282	4.50	0.500
รวม	3.18	0.324	3.41	0.413	3.63	0.162	4.35	0.526

จากตาราง 4.14 ผลการเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพการจัดการงานเอกสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามการอบรมด้านงานสารบรรณ พบว่า เคยอบรม 1 ครั้ง มีระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.41$, $\sigma = 0.413$) เช่นเดียวกับไม่เคยอบรม ($\mu = 3.18$, $\sigma = 0.324$) ยกเว้นเคย 3 ครั้งขึ้นไป มีระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.35$, $\sigma = 0.526$) เช่นเดียวกับเคย 2 ครั้ง ($\mu = 3.63$, $\sigma = 0.162$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดทำหนังสือเคย 3 ครั้งขึ้นไป มีระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.66$, $\sigma = 0.288$) ยกเว้น เคย 2 ครั้ง มีระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.06$, $\sigma = 0.325$) เช่นเดียวกับเคย 1 ครั้ง ($\mu = 3.82$, $\sigma = 0.481$) และยกเว้นไม่เคย มีระดับความมีประสิทธิภาพใน

การจัดการงานเอกสารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.41, \sigma = 0.412$) ด้านการรับและส่งหนังสือเคย 2 ครั้ง มีระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.28, \sigma = 0.401$) เช่นเดียวกับเคย 3 ครั้งขึ้นไป ($\mu = 4.22, \sigma = 0.509$) เคย 1 ครั้ง ($\mu = 3.87, \sigma = 0.465$) และไม่เคย ($\mu = 3.51, \sigma = 0.484$) ด้านการเก็บและดูแลรักษาหนังสือเคย 3 ครั้งขึ้นไป มีระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.28, \sigma = 0.714$) เช่นเดียวกับเคย 2 ครั้ง ($\mu = 3.74, \sigma = 0.424$) เคย 1 ครั้ง ($\mu = 3.64, \sigma = 0.504$) ยกเว้นไม่เคย มีระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.44, \sigma = 0.480$) ด้านการนำกลับมาใช้และยืมเคย 3 ครั้งขึ้นไป มีระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.11, \sigma = 0.769$) ยกเว้นเคย 2 ครั้ง มีระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.15, \sigma = 0.328$) เช่นเดียวกับเคย 1 ครั้ง ($\mu = 3.02, \sigma = 0.526$) และไม่เคย ($\mu = 2.86, \sigma = 0.419$) และด้านการทำลายหนังสือเคย 3 ครั้งขึ้นไป มีระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.50, \sigma = 0.500$) ยกเว้นเคย 2 ครั้ง มีระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.91, \sigma = 0.282$) เช่นเดียวกับเคย 1 ครั้ง ($\mu = 2.72, \sigma = 0.594$) และไม่เคย ($\mu = 2.69, \sigma = 0.423$) ดังนั้น ผลการเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพการจัดการงานเอกสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามการอบรมด้านงานสารบรรณพิจารณาโดยภาพรวมแล้วแตกต่างกัน โดยพนักงานที่เคยอบรมด้านงานสารบรรณ 3 ครั้งขึ้นไป มีระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารในภาพรวมสูงกว่าไม่เคยอบรมด้านงานสารบรรณกับเคยอบรมด้านงานสารบรรณ 1 ครั้ง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านแล้วพบว่า แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการสถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง มีรายละเอียดดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการสถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการสถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง
3. เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความสามารถในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 78 คน โดยเป็นพนักงานสายสนับสนุนวิชาการของสถาบันการศึกษาแห่งหนึ่ง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่สามารถกรอกด้วยตนเองได้ ทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษา และวิธีการหาความสอดคล้องภายใน โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และการเปรียบเทียบความแตกต่างความมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บเอกสาร

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาเรื่อง ความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการสถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง จากประชากรทั้งหมด 78 คน สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

5.1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการสถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง จากประชากรจำนวน 78 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 30 – 39 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน มีช่วงระยะเวลาการทำงานในสถาบันการศึกษา 6 – 10 ปี มีช่วงระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบันน้อยกว่า 5 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยรับการอบรมด้านงานสารบรรณ

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร ดังนี้

จากผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมของความสามารถในการจัดการงานเอกสาร พบว่า ประชากรเห็นว่าความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับและส่งหนังสือมีมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการจัดทำหนังสือ ด้านการเก็บและดูแลรักษาหนังสือ ด้านการนำกลับมาใช้และยืมหนังสือ และด้านการทำลายหนังสือ ตามลำดับ ผลจากการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ด้านการรับและส่งหนังสือ พบว่า โดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วนของหนังสือ เพื่อดำเนินการก่อน – หลัง รองลงมา คือ สามารถประสานงานกับหน่วยต่าง ๆ ในการรับ - ส่งหนังสือ ค้นหา หรือต้องการความช่วยเหลือเกี่ยวกับงานเอกสารได้ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานรับ - ส่งหนังสือราชการตามระเบียบงานสารบรรณฯ การลงทะเบียนรับ - ส่งหนังสือราชการผ่านสมุดทะเบียนคุม ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อบันทึกเป็นหลักฐาน งานที่รับผิดชอบมีการรับ - ส่งหนังสือเป็นจำนวนมาก และมีประสบการณ์เอกสารสูญหายในขั้นตอนการรับ - ส่งหนังสือราชการ ตามลำดับ

ด้านการจัดทำหนังสือ พบว่า โดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัดทำสำเนาเอกสารเก็บไว้เพื่อป้องกันเอกสารสูญหายทุกครั้ง รองลงมา คือ มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านเอกสารอย่างชัดเจน มีความรู้

ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือ ตั้งแต่การร่าง โต้ตอบ ทำบันทึก แก้ไข ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหรือตามระเบียบงานสารบรรณฯ งานที่รับผิดชอบมีการจัดทำหนังสือเป็นจำนวนมาก ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานเอกสารในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร โดยละเอียด และมีความรู้ความเข้าใจไม่เพียงพอในการจัดทำหนังสือ เพราะไม่รู้ว่าจะเริ่มต้นการร่างหนังสืออย่างไร ไม่รู้จะจบอย่างไร ที่จะทำให้ผู้อ่านเข้าใจในวัตถุประสงค์ของหนังสือตามลำดับ

ด้านการเก็บ และดูแลรักษาหนังสือ พบว่า โดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัดเก็บเอกสารไว้ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ใส่แฟ้มแยกประเภทอย่างเป็นหมวดหมู่ตามเรื่องของหนังสือ แล้วนำเก็บเข้าตู้ เข้าชั้น อย่างเรียบร้อยปลอดภัย เป็นปัจจุบันพร้อมที่จะสามารถหยิบมาใช้งานได้ รองลงมา คือ หากมีการชำรุด สูญหายของตัวเอกสารมีการรายงานผู้บังคับบัญชา ซ่อมแซม สำเนาเอกสารไว้ หน่วยงานมีวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ สำหรับการจัดเก็บเอกสารไม่เพียงพอ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเก็บการดูแลรักษาหนังสือ มีการวางแผนในการจัดเก็บเอกสารให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณฯ มีการจัดเก็บเอกสารไว้เป็นจำนวนมาก เกิน 10 ปี มีการกำหนดอายุการจัดเก็บหนังสือ เอกสารที่ชัดเจน และหนังสือ เอกสารราชการที่จัดเก็บไว้ไม่เคยเกิดการสูญหาย ตามลำดับ

ด้านการนำกลับมาใช้และการยืมหนังสือ พบว่า โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การค้นหา ยืม คืน หนังสือ เอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณฯ รองลงมาคือ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยืมหนังสือราชการในการปฏิบัติตามระเบียบงานสารบรรณฯ การค้นหาเอกสารจากหน่วยงานภายในองค์กรได้รับบริการค้นหาที่รวดเร็ว การค้นหาเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร ส่วนใหญ่จะไม่พบเอกสารที่ถูกเก็บไว้ในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีประสบการณ์เอกสารสูญหายไประหว่างที่มีการยืมเอกสารไปใช้อ้างอิง และการให้บุคคลภายนอกดู คัดลอกหนังสือ เอกสาร โดยไม่ได้รับอนุญาตจากหัวหน้าหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ตามลำดับ

ด้านการทำลายหนังสือ พบว่า โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความรู้ความเข้าใจเพียงพอเกี่ยวกับการทำลายเอกสารอย่างถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณฯ รองลงมา คือ ไม่มีการกำหนดอายุเอกสารในการทำลายที่ชัดเจน การทำลายเอกสารมีขั้นตอนที่ยุ่ยยาก ไม่สามารถปฏิบัติได้ทุกปีตามระเบียบราชการ มีการขออนุมัติทำลายหนังสือ แต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบใน

การทำลายหนังสือ มีการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา มีการจัดทำบัญชีหนังสือเพื่อขอทำลาย มีวัตถุประสงค์ อุปกรณ์ในการทำลายเอกสาร และความลับของเอกสารเกิดการรั่วไหลเนื่องจากเอกสารสูญหายในขั้นตอนทำลายเอกสาร ตามลำดับ

5.1.3 สรุปผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงานในสถาบันการศึกษา ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน การอบรมด้านงานสารบรรณ ที่แตกต่างกัน ได้ผลดังนี้

เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงานในสถาบันการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร อยู่ในระดับปานกลาง พบว่าไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ไม่แตกต่างกัน

ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นช่วงระยะเวลา 11 – 15 ปี อยู่ในระดับมาก พบว่า แตกต่างกัน โดยพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันช่วงระยะเวลา 11 – 15 ปี มีระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารในภาพรวมสูงกว่าช่วงระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป 6 – 10 ปี น้อยกว่า 5 ปี และ 16 – 20 ปี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านแล้ว พบว่าแตกต่างกัน

การอบรมด้านงานสารบรรณที่แตกต่างกัน มีระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่เคยรับการอบรม และเคย 1 ครั้ง และระดับมาก ได้แก่ เคย 2 ครั้ง และเคย 3 ครั้งขึ้นไป พบว่า แตกต่างกัน โดยพนักงานที่เคยอบรมด้านงานสารบรรณ 3 ครั้งขึ้นไป มีระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารในภาพรวมสูงกว่าไม่เคยอบรมด้านงานสารบรรณกับเคยอบรมด้านงานสารบรรณ 1 ครั้ง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านแล้ว พบว่า แตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชากรเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการสถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

5.2.1 ความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงานในสถาบันการศึกษามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน แต่มีระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และการอบรมด้านงานสารบรรณ แตกต่างกันได้ สรุปได้ว่า ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบันที่มีช่วงเวลา 11 – 15 ปี จะมีประสบการณ์ในการจัดการงานเอกสารในด้านต่าง ๆ ที่ดีกว่าช่วงเวลา น้อยกว่า 5 ปี และ 6 – 10 ปี และการได้รับการอบรมด้านงานสารบรรณที่ระดับครั้งมากกว่า จะมีความรู้ทักษะ ในการปฏิบัติงานสารบรรณที่ดีกว่าการไม่ได้รับการอบรม หรือได้รับการอบรมแค่ 1 – 2 ครั้ง ซึ่งส่วนใหญ่ประชากรไม่เคยรับการอบรมด้านงานสารบรรณ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุวานิกา ชูแก้ว (2557) ที่ได้ศึกษาการพัฒนางานสารบรรณของเทศบาลตำบลบางปะลุ อำเภอสู่โขงปาดี้ จังหวัดนครราชสีมา พบว่า เจ้าหน้าที่บางส่วนไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมงานสารบรรณ ขาดการพัฒนาเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ และขาดความชำนาญด้านระบบงานสารบรรณ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของวาสนา จันทร์ดี (2558) ได้ศึกษากลยุทธ์การบริหารจัดการงานสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานสารบรรณด้วยการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยงานสารบรรณ ซึ่งจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลมีความเห็นไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของศิริพร เนตรอนงค์ (2557) ที่ได้ศึกษาสภาพและปัญหางานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามูลราชธานี เขต 5 พบว่า เพศ ตำแหน่ง ประสบการณ์ มีสภาพและปัญหางานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของวัชรา ทองหยอด (2554) ที่ได้ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เคยได้รับการอบรมด้านสารบรรณ

5.2.2 ความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารตามความคิดเห็นของประชากรด้านการจัดทำหนังสือ การรับและส่งหนังสือ การเก็บและดูแลรักษาหนังสือ การนำกลับมาใช้และยืมหนังสือ และการทำลายหนังสือ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากการบริหารงานสารบรรณของแต่ละฝ่าย/งาน มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านเอกสารอย่างชัดเจน แต่ไม่มีการปฏิบัติตามระเบียบหรือกฎเกณฑ์ ที่ใช้ในหน่วยงานที่เป็นลักษณะเดียวกัน ทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปในทางเดียวกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของวัชรรา ทงหยอด (2554) ที่ได้ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง มีการบริหารงานสารบรรณที่ใช้ในหน่วยงานเป็นลักษณะเดียวกัน เป็นไปตามระเบียบราชการทั่วไป

การจัดทำหนังสือ พบว่า ความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารตามความคิดเห็นของประชากร การจัดทำหนังสือในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ภายในหน่วยงานมีการจัดทำหนังสือเป็นจำนวนมาก พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำหนังสือตามระเบียบงานสารบรรณฯ แต่เป็นความรู้ความเข้าใจแบบเก่าที่ปฏิบัติกันมา ไม่มีการพัฒนาความรู้ในด้านการจัดทำหนังสือเพิ่มขึ้น เพราะส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับการอบรมด้านงานสารบรรณ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอัมพร พุ่มทอง (2556) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรงานสารบรรณ ทำให้ขาดทักษะความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของฐานิกา ชูแก้ว (2557) ที่ได้ศึกษาการพัฒนางานสารบรรณของเทศบาลตำบลบางปะจตุ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส พบว่า เจ้าหน้าที่บางส่วนไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมงานสารบรรณ การพิมพ์หนังสือราชการขาดรูปแบบมาตรฐาน

การรับและส่งหนังสือ พบว่า ความมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บเอกสารตามความคิดเห็นของประชากร การรับและส่งหนังสือในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานในแต่ละฝ่าย/งานมีการรับ - ส่งหนังสือเป็นจำนวนมาก ทำให้มีการจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของงานในการดำเนินงานก่อน - หลัง ควบคุมหนังสือเข้า - ออก โดยการลงทะเบียนในสมุดทะเบียนคุมและรับ - ส่งผ่านในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อป้องกันการสูญหายของเอกสาร สามารถประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการค้นหาเกี่ยวกับเอกสารได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอัมพร พุ่มทอง (2556) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนางานสารบรรณ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี พบว่า การรับส่งหนังสือราชการไม่มีการจัดลำดับความสำคัญ เจ้าของเรื่องไม่ได้กำหนดความเร่งด่วนทำให้เกิดความล่าช้า การรับหนังสือไม่เป็นปัจจุบัน ไม่ได้ทำสำเนาจัดเก็บไว้และไม่มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการส่งหนังสือ

การเก็บและดูแลรักษาหนังสือ พบว่า ความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารตามความคิดเห็นของประชากร การเก็บและดูแลรักษาหนังสือในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานมีการดูแลรักษา ซ่อมแซมหนังสือ เอกสารที่จัดเก็บ โดยเก็บไว้ในตู้ ในชั้น เข้าแฟ้มแยกประเภทไว้เป็นหมวดหมู่ แต่มีการเก็บเอกสารที่มากเกินไปส่งผลให้พื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ และเอกสารที่จัดเก็บไว้เกิดการสูญหาย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอัมพร พุ่มทอง (2556) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี พบว่า การเก็บหนังสือราชการมีสถานที่คับแคบ เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของฐานิกา ชูแก้ว (2557) ได้ศึกษาการพัฒนางานสารบรรณของเทศบาลตำบลบางปะลู่ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส พบว่า ในการเก็บหนังสือซึ่งมีจำนวนมาก แต่ตู้เก็บเอกสารมีไม่เพียงพอ การเก็บหนังสือไม่มีการแยกประเภทให้เป็นหมวดหมู่

การนำกลับมาใช้และการยืมหนังสือ พบว่า ความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารตามความคิดเห็นของประชากร การนำกลับมาใช้และการยืมหนังสือในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานปฏิบัติงานค้นหา ยืม – คืนหนังสือ เป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณที่ปฏิบัติกันมา ไม่มีการให้บุคคลภายนอกดูหนังสือโดยไม่รับอนุญาตจากหัวหน้า ในการค้นหาเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรไม่พบเอกสารที่ถูกจัดเก็บไว้ และได้รับการบริการค้นหาหนังสือในบางครั้งล่าช้า เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานบริการด้านค้นหาหนังสือต้องปฏิบัติงานหลายอย่างทำให้บางครั้งไม่มีเวลาที่จะทำงานสารบรรณให้เร็วเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของผาณิต วงศ์ชารี (2557) ที่ได้ศึกษาการจัดการเอกสารของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ขอนแก่น พบว่า ปัญหาการค้นหาเอกสารที่จะต้องใช้ระยะเวลาในการค้นหานาน ประกอบกับไม่มีเจ้าหน้าที่ดำเนินงานในการบริหารจัดการเอกสาร ต้องค้นหาเอง

การทำลายหนังสือ พบว่า ความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารตามความคิดเห็นของประชากร การทำลายหนังสือในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานมีความรู้ความเข้าใจไม่เพียงพอในการทำลายเอกสารที่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณฯ ไม่มีการคัดแยกเอกสารจัดทำบัญชีหนังสือเพื่อขออนุมัติทำลาย และไม่มีวัสดุอุปกรณ์การทำลาย

หนังสือ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของภารดี บุญมีประเสริฐ (2559) ที่ได้ศึกษาความรู้ความเข้าใจและแนวทางพัฒนาระบบงานสารบรรณของเทศบาลตำบลห้าหลัก อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจในการทำลายหนังสือราชการอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากบุคลากรของเทศบาลขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณในการทำลายหนังสือราชการ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของฐานิกา ชูแก้ว (2557) ได้ศึกษาการพัฒนาางานสารบรรณของเทศบาลตำบลบางปะลู่ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ไม่มีการทำลายหนังสือราชการ ไม่รู้ว่าหนังสือราชการชนิดใดควรทำลายและมีวิธีการอย่างไร และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอัมพร พุ่มทอง (2556) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี พบว่า ไม่มีการทำลายหนังสือราชการ ไม่มีการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษาและจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของผาณิต วงศ์ชารี (2557) ที่ได้ศึกษาการจัดการเอกสารของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่น พบว่า มีการพิจารณาดำเนินการทำลายเอกสารมีคณะกรรมการทำลาย โดยการฉีก หรือเผาทำลาย

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการบริหารงานสารบรรณ ควรจัดให้พนักงานทุกคนเข้ารับการอบรมด้านงานสารบรรณอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสารบรรณมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น ทำให้เกิดการพัฒนาดตนเอง เพิ่มพูนทักษะ ความชำนาญ ช่วยลดระยะเวลาการทำงาน และงบประมาณการจัดเก็บเอกสาร พนักงานและองค์กรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสารบรรณฯ เพิ่มขึ้น

2. ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่าย/งาน ควรให้การสนับสนุนจัดกิจกรรมการจัดการความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณ โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ ในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ จัดประชุม และวางแผนเพื่อกำหนดประเด็นความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดการงานสารบรรณ ตามระเบียบงานสารบรรณฯ ที่ถูกต้อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการจัดทำหนังสือการรับ – ส่งหนังสือ การจัดเก็บหนังสือ การทำลายหนังสือ เป็นต้น จัดกิจกรรมให้มีการฝึกปฏิบัติควบคู่กันไปด้วย หากกรณีตัวอย่างจากผู้รู้ที่ถูกต้อง ค้นหาเอกสารจากเว็บไซต์ คู่มือจากหน่วยงาน

ที่ต่างๆ มาเป็นต้นแบบ หรือการเล่าประสบการณ์ที่พบเจอมาแบ่งปันประสบการณ์ต่อกัน เพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานสารบรรณเพิ่มมากขึ้น จากนั้นนำข้อมูลที่ได้รับมาประมวลผลจัดทำเป็นคู่มือการบริหารงานสารบรรณแล้วทำการเผยแพร่ให้หน่วยงานต่าง ๆ ปฏิบัติตาม เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร

3. ควรมีการวางแผนจัดทำโครงการพี่เลี้ยงสอนงาน ให้คำปรึกษา แนะนำการปฏิบัติงานสารบรรณอย่างถูกต้อง ด้วยการปฏิบัติงานจริง จากนั้นทำการติดตามวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อลดข้อผิดพลาดในการจัดทำหนังสือ และเพื่อทราบปัญหาที่แท้จริงในการทำงานด้านงานสารบรรณ และควรมีการให้รางวัลสำหรับหน่วยงาน หรือตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานสารบรรณได้อย่างถูกต้อง เพื่อเป็นต้นแบบในการปฏิบัติงานต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มขนาดประชากร หรือกลุ่มตัวอย่าง ให้ครอบคลุมทั้งหมดภายในหน่วยงานของสถานศึกษาที่ทำการวิจัย หรือเปรียบเทียบกับหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย เปรียบเทียบกันได้ และข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดเก็บเอกสาร เป็นต้น เพื่อช่วยในการลดระยะเวลาในจัดเก็บเอกสาร เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ พวงลังกา. (2546). ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยและพัฒนาท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏเชียงใหม่.
- เฉลิมวุฒิ พลศักดิ์. (2559). แนวทางการพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลใน เขตจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ฐานิกา ชูแก้ว. (2557). การพัฒนางานสารบรรณ ของเทศบาลตำบลปะลัญ อำเภอสุโขงป่าติ จังหวัดนราธิวาส. วารสาร AL-NUR บัณฑิตวิทยาลัย, 9(16), 71-78.
- ทองศักดิ์ คงเจริญสุข. (2555). การพัฒนาบุคลากรในการดำเนินงานตามระบบสารบรรณ โรงเรียนลานทรายพิทยาคม ตำบลปะ อำเภอนาทม จังหวัดสุรินทร์. การค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นภลัย สุวรรณธาดา และ อุดล จันทศักดิ์. (2554). เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ หนังสือโต้ตอบ และรายงานการประชุม (พิมพ์ครั้งที่ 7) ปรับปรุงแก้ไข. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ภาพพิมพ์.
- นภลัย สุวรรณธาดา, อุดล จันทศักดิ์, และ กิจกนิตพงศ์ อินทอง. (2550). เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ หนังสือโต้ตอบ และรายงานการประชุม (พิมพ์ครั้งที่ 5) ปรับปรุงแก้ไข. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ภาพพิมพ์.
- บรรเจิด ด้วงทรัพย์. (2549). การพัฒนางานสารบรรณของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ผาณิต วงศ์ซารี. (2557). การจัดการเอกสารของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่น. วารสารวิจัย มข. มส. (บศ.), 2(2), 24-34.
- พรสวรรค์ วิณิชสร. (2557). เอกสารประกอบประกอบการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สารบรรณ “เทคนิคการร่างหนังสือติดต่อกองการ” (น. 1-176). กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน.
- ไพจิตร รักเกียรติ. (2548). การจัดการระบบสารสนเทศในสำนักงาน (พิมพ์ครั้งที่ 1). คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ภารดี บุญมีประเสริฐ. (2559). ความรู้ความเข้าใจและแนวทางการพัฒนาระบบงานสารบรรณของ เทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐ ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ยุพิน เชนียง. (2555). การพัฒนาระบบงานสารบรรณ โรงเรียนบ้านโนนตาสุคติวิทยาสรรค์ อำเภอ เมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ. (2550). การบริหารสำนักงาน OFFICE MANAGEMENT (พิมพ์ครั้งที่ 4). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รุ่งทิพย์ วุฒิคัมภีร์. (2555). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเมื่อนำระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนางานสารบรรณ กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2561, จาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- จำเพียร น้อยเชียงคุณ, สุชาติ บางวิเศษ, และ อุทัย ปลีกกล้า. (2559). สภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 19. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, 10(3), 135-148.
- วัชรา ทองหยอด. (2554). ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย เชียงใหม่. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุด.
- วรวรรณ ศรียาภักย์. (2553). การเขียนเชิงราชการหนังสือราชการ รายงานการประชุมภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (พิมพ์ครั้งที่ 3) ฉบับปรับปรุง. นนทบุรี: สำนักพิมพ์สัมปชัญญะ.
- วาสนา จันทร์ดี. (2558). กลยุทธ์การบริหารจัดการงานสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- ศิริพร เนตรอนงค์. (2557). สภาพและปัญหางานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5. วารสารบริหารการศึกษา บัณฑิต, 14(1), 75-89.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, และ ชวลิต ประภาวนนท์. (2543). การบริหารสำนักงานแบบใหม่ ฉบับปรับปรุงล่าสุด. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- สมใจ ลักษณะ. (2549). การพัฒนาประสิทธิภาพในการงาน (พิมพ์ครั้งที่ 5). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์ การพิมพ์.
- สุวรรณ เจียมจิตรวนิช. (2545). การเก็บเอกสาร ตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2542). การบริหารสำนักงาน OFFICE MANAGEMENT (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จามจุรี.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สวัสดิการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2539). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 พร้อมภาคผนวกฉบับแก้ไข พ.ศ.2539 และคำอธิบาย (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ศิลปสนองการพิมพ์.
- เอกสิทธิ์ เผ่าวัฒนา, และ รจนา คงสุข. (2558). ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อัมพร พุ่มทอง. (2556). แนวทางการพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Best, J.W. (1989). *Research in Education*. (6thed). New Delhi: Plentice – Hall



ภาคผนวก



แบบสอบถาม





ชุดที่.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ
สถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการสถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อคำถามตามความเป็นจริง โดยข้อมูลในแบบสอบถามที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัย นำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางปรับปรุงและประยุกต์กระบวนการปฏิบัติงานพัฒนาการจัดเก็บเอกสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานเอกสารต่อไป ซึ่งคำตอบของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ และจะไม่มีการใช้ข้อมูลใด ๆ ที่เปิดเผยเกี่ยวกับตัวท่านในการรายงานข้อมูล

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม รวม 7 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร มี 5 ด้าน รวม

33 ข้อ คือ

- | | | |
|-------------------------------|---|-----|
| - การจัดทำหนังสือ | 6 | ข้อ |
| - การรับและส่งหนังสือ | 6 | ข้อ |
| - การเก็บและดูแลรักษาหนังสือ | 7 | ข้อ |
| - การนำกลับมาใช้และยืมหนังสือ | 6 | ข้อ |
| - การทำลายหนังสือ | 8 | ข้อ |

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ได้สละเวลาในการตอบคำถาม และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณท่านอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นางสาวอิสยา แซ่ซิ้ม

นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 20 – 29 ปี

() 30 – 39 ปี

() 40 – 49 ปี

() 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() ปริญญาโท

() ปริญญาเอก

4. ตำแหน่ง

() หัวหน้าฝ่าย/งาน

() ผู้ปฏิบัติงาน

5. ระยะเวลาการทำงานในสถาบันการศึกษา

() น้อยกว่า 5 ปี

() 6 – 10 ปี

() 11 – 15 ปี

() 16 – 20 ปี

() 21 ปีขึ้นไป

6. ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

() น้อยกว่า 5 ปี

() 6 – 10 ปี

() 11 – 15 ปี

() 16 – 20 ปี

() 21 ปีขึ้นไป

7. ท่านเคยได้รับการอบรมด้านงานสารบรรณหรือไม่

() ไม่เคย

() เคย 1 ครั้ง

() เคย 2 ครั้ง

() เคย 3 ครั้งขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร มี 5 ด้าน คือ การจัดทำหนังสือ การรับและส่งหนังสือ การเก็บและดูแลรักษาหนังสือ การนำกลับมาใช้และยืมหนังสือ และการทำลายหนังสือ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความตามระดับความคิดเห็นของท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางขวามือที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมี 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุดหรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	5
มากหรือเห็นด้วย	หมายถึง	4
ปานกลางหรือไม่แน่ใจ	หมายถึง	3
น้อยหรือไม่เห็นด้วย	หมายถึง	2
น้อยที่สุดหรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	1

ข้อที่	ความมีประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร	ระดับความมีประสิทธิภาพ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การจัดทำหนังสือ						
1	ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือ ตั้งแต่การร่าง โต้ตอบ ทำบันทึก แก้ไข ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหรือตามระเบียบงานสารบรรณฯ					
2	หน่วยงานของท่านมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านเอกสารอย่างชัดเจน					
3	งานที่ท่านรับผิดชอบมีการจัดทำหนังสือเป็นจำนวนมาก					
4	ท่านยังมีความรู้ความเข้าใจไม่เพียงพอในการจัดทำหนังสือ เพราะท่านไม่รู้ว่า จะเริ่มต้นการร่างหนังสืออย่างไรไม่รู้ว่า จะจบอย่างไรที่จะทำให้ผู้อ่านเข้าใจใน					

ข้อที่	ความมีประสิทธิภาพ ในการจัดการงานเอกสาร	ระดับความมีประสิทธิภาพ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	วัตถุประสงค์ของหนังสือ					
5	ท่านทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานเอกสาร ในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ขององค์กรโดยละเอียด					
6	ท่านมีการจัดทำสำเนาเอกสารเก็บไว้เพื่อ ป้องกันเอกสารสูญหายทุกครั้ง					
การรับและส่งหนังสือ						
7	ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานรับ-ส่งหนังสือราชการตาม ระเบียบงานสารบรรณฯ					
8	ท่านจัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วน ของหนังสือ เพื่อดำเนินการก่อน - หลัง					
9	งานที่ท่านรับผิดชอบมีการรับ-ส่งหนังสือ เป็นจำนวนมาก					
10	ท่านสามารถประสานงานกับหน่วยต่างๆ ในการรับ-ส่งหนังสือค้นหาหรือต้องการ ความช่วยเหลือเกี่ยวกับงานเอกสารได้					
11	ท่านลงทะเบียรับ-ส่งหนังสือราชการ ผ่านสมุดทะเบียนคุม ผ่านระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อบันทึกเป็น หลักฐาน					
12	ท่านเคยมีประสบการณ์เอกสารสูญหาย ในขั้นตอนการรับ-ส่งหนังสือราชการ					

ข้อที่	ความมีประสิทธิภาพ ในการจัดการงานเอกสาร	ระดับความมีประสิทธิภาพ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การเก็บและดูแลรักษาหนังสือ						
13	ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเก็บการดูแลรักษาหนังสือ มีการวางแผนในการจัดเก็บเอกสารให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณฯ					
14	มีการกำหนดอายุการจัดเก็บหนังสือเอกสารที่ชัดเจน					
15	ท่านมีการจัดเก็บเอกสารไว้ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ใส่แฟ้มแยกประเภทอย่างเป็นหมวดหมู่ตามเรื่องของหนังสือแล้วนำเก็บเข้าตู้ เข้าชั้นอย่างเรียบร้อย ปลอดภัยเป็นปัจจุบันพร้อมที่จะสามารถหยิบมาใช้งานได้ทันที					
16	ในหน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์สถานที่สำหรับการจัดเก็บเอกสารไม่เพียงพอ					
17	หนังสือ เอกสารราชการที่จัดเก็บไว้ไม่เคยเกิดการสูญหาย					
18	หากมีการชำรุดสูญหายของตัวเอกสาร ท่านมีการรายงานผู้บังคับบัญชา ซ่อมแซมสำเนาเอกสารไว้					
19	หน่วยงานของท่านมีการจัดเก็บเอกสารไว้เป็นจำนวนมาก เกิน 10 ปี					

ข้อที่	ความมีประสิทธิภาพ ในการจัดการงานเอกสาร	ระดับความมีประสิทธิภาพ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การนำกลับมาใช้และยืมหนังสือ						
20	ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยืมหนังสือราชการในการปฏิบัติตามระเบียบงานสารบรรณฯ					
21	การค้นหาเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรส่วนใหญ่จะไม่พบเอกสารที่ถูกเก็บไว้ในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
22	ท่านให้บุคคลภายนอกดู คัดลอกหนังสือเอกสาร โดยไม่ได้รับอนุญาตจากหัวหน้าหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย					
23	ในการค้นหาเอกสารจากหน่วยงานภายในองค์กรท่านได้รับบริการค้นหาที่รวดเร็ว					
24	ในการค้นหา ยืม คืน หนังสือ เอกสารต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ท่านปฏิบัติถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณฯ					
25	ท่านเคยมีประสบการณ์เอกสารสูญหายไประหว่างที่มีการยืมเอกสารไปใช้อ้างอิง					

ข้อที่	ความมีประสิทธิภาพ ในการจัดการงานเอกสาร	ระดับความมีประสิทธิภาพ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การทำลายหนังสือ						
26	ท่านมีความรู้ความเข้าใจเพียงพอเกี่ยวกับการทำลายเอกสารอย่างถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณฯ					
27	หน่วยงานของท่านมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการทำลายหนังสือ					
28	มีการขออนุมัติทำลายหนังสือ แต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ					
29	หน่วยงานของท่านไม่มีการกำหนดอายุเอกสารในการทำลายที่ชัดเจน					
30	ท่านรู้สึกว่าการทำลายเอกสารมีขั้นตอนที่ยุ่งยากไม่สามารถปฏิบัติได้ทุกปีตามระเบียบราชการ					
31	หน่วยงานของท่านมีการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา มีการจัดทำบัญชีหนังสือเพื่อขอทำลาย					
32	หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ในการทำลายเอกสาร					
33	ความลับของเอกสารเกิดการรั่วไหลเนื่องจากเอกสารสูญหายในขั้นตอนทำลายเอกสาร					

ขอขอบพระคุณท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ นามสกุล อิศยา แซ่ซิ้ม

วัน เดือน ปีเกิด 4 มิถุนายน 2532

ภูมิลำเนา กรุงเทพมหานคร

วุฒิการศึกษา	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
มัธยมศึกษาตอนต้น	โรงเรียนบางปะกอกวิทยาคม	2547
มัธยมศึกษาตอนปลาย	โรงเรียนบางปะกอกวิทยาคม	2550
ปริญญาตรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต บธ.บ. (การเงินการธนาคาร)	2555

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

2556 – ปัจจุบัน นักตรวจสอบภายใน สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

