

การศึกษาการบริหารงานเอกสารของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

A Study on Records Management in King Mongkut's Institute of
Technology Ladkrabang



โดย

นางใจทิพย์ จันทรโชติ
รหัสประจำตัว 39066662

เสนอ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2541

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน..... 32727
วัน, เดือน, ปี..... 25 พ.ค. 2542

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง	:	การศึกษาการบริหารงานเอกสารของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
นักศึกษา	:	นางใจทิพย์ จันทโรชิตี
ระดับการศึกษา	:	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	:	บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา

เอกสารเป็นองค์ประกอบสำคัญของสำนักงานทุกแห่ง ซึ่งในระยะแรกเริ่มของการตั้งหน่วยงานใหม่ ความสำคัญของการดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับเอกสารยังไม่มาก แต่เมื่อหน่วยงานมีการดำเนินงานมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ปริมาณและความสำคัญของเอกสารจะมีมากขึ้น ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารก็จะเพิ่มขึ้น ดังนั้นเพื่อให้การบริหารงานด้านเอกสารของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสาร ตลอดจนศึกษาสภาพปัญหาและความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเอกสารในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้บริหารเจ้าหน้าที่งานสารบรรณและงานธุรการ จำนวนรวม 175 คน

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสารอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ประเด็นที่น่าสนใจมากที่สุดคือ เรื่องการกำหนดระบบการปฏิบัติงานสารบรรณให้เป็นระบบเดียวกันทั้งสถาบันซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ประเด็นที่น่าสนใจรองลงมาคือ ควรให้มีคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณเพื่อให้ทุกหน่วยงานถือปฏิบัติในแนวเดียวกัน เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้บริหารพบว่า ผู้บริหารที่มีเพศ ตำแหน่ง อายุราชการ และวุฒิการศึกษาต่างกันมีนโยบายและระบบการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้บริหารซึ่งสังกัดหน่วยงานแตกต่างกันเท่านั้น ที่มีนโยบายและระบบการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สำหรับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นที่น่าสนใจคือ ปัญหาสถานที่เก็บเอกสารไม่พอเพียงและไม่เหมาะสมสำหรับความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาทั้งหมดโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ประเด็น

ที่น่าสนใจในการแก้ไขปัญหาคือ ควรมีการจัดเก็บเอกสารที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงาน ในสถาบัน และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่พบว่า เจ้าหน้าที่ซึ่งมีเพศ ตำแหน่ง อายุราชการ วุฒิการศึกษาและหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีสภาพปัญหาและความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหามาไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษามีข้อเสนอแนะว่า สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ควรมีการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานสารบรรณให้เป็นระบบเดียวกันทั้งสถาบัน และให้ความสนใจในเรื่องการจัดระบบการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบมาตรฐาน โดยอาจมีระบบการจัดเก็บเอกสารไว้ที่ศูนย์เก็บเอกสาร หรือนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการเก็บเอกสาร ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารงานด้านเอกสารของสถาบันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ABSTRACT

Title : A Study on Records Management in King Mongkut 's Institute of Technology Ladkrabang

Student : Mrs. Jaitip Chantarachode

Level of study : Master of Business Administration

Major : Business Administration

Advisor : Assistant Professor Apisit Kaewcha

Records are a significant element in every office. At an initial state, a newly established office did not attach much importance to records handling. When the office's operation was carried on for a long time, the quantity and importance of records as well as the problem of records management increased. In order to have the records managed efficiently, a study of records management in King Mongkut 's Institute of Technology Ladkrabang was conducted. The study aimed to scrutinize policy, records implementation system, including problem status, and to find out opinions about solution to the records operations in King Mongkut 's Institute of Technology Ladkrabang. The sampling group for the study was administrators, records authorities, and general affairs officials, totaling 175 persons.

The findings indicated that the administrators' opinions about policy and system of records operations obtained the full agreement. The most interesting point was to set up the same system to handle the records in the Institute for the ultimate efficiency in implementation. The sequential interesting issue was to make records operations manuals available for the officials of every division to follow in the same practice. In the comparison analysis of the level of the administrators' opinions, it was found out that the administrators of different sexes, positions, years in office, and educational qualifications, had no difference in either policy or operations system. The exception was that only the administrators in different divisions had different policies and operations systems. As for the officials' views on problem status, the opinions were

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

moderate. The interesting point was the insufficient and unsuitable location of records storage. As regards the solution to the overall problems, the officials' opinions received the full concurrence. The interesting issue of the solution was that the records should be preserved in the same standard by all divisions of the Institute. On comparison of the officials' views, it was noted that the officials of different sexes, positions, years in office, educational qualifications, and divisions, had no difference in problem status, and opinion about the solution.

Based on the study, it was recommended that King Mongkut 's Institute of Technology Ladkrabang should develop all different records operations systems into only one system. Also, the Institute should pay attention to establish the records storage system as the standard system by probably keeping in the centralized records center or applying an electronic storage system to store the records. The reason for setting up the same standard system was to manage the records in an efficient manner.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้จากความช่วยเหลือของบุคคลหลายท่านด้วยกัน ซึ่งข้าพเจ้าขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิสิตี แก้วฉา อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระซึ่งได้สละเวลาในการช่วยแนะนำแนวทางการศึกษาตลอดจนให้คำปรึกษาและแก้ไขจนสำเร็จเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์

ขอขอบคุณ คุณรวมพร อินทรประสงค์ ที่ให้คำปรึกษาและให้ความสนับสนุนในข้อมูลต่าง ๆ จนทำให้การศึกษารั้งนี้สำเร็จลงด้วยดี ขอขอบคุณพี่ ๆ น้อง ๆ และเพื่อน ๆ ผู้ร่วมงานทุกท่านที่คอยให้กำลังใจมาโดยตลอด ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่งานสารบรรณทุกหน่วยงานในสถาบัน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลและขอขอบคุณผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวจันทร์โชติ ที่คอยให้กำลังใจ ความห่วงใยและสนับสนุนในการศึกษา

ท้ายที่สุดนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะเทคโนโลยีการเกษตร ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต รุ่นที่ 1 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทุกท่าน ที่ให้กำลังใจและช่วยสนับสนุนด้วยดีเสมอมา หากการศึกษาอิสระฉบับนี้จะเป็รประโยชน์ต่อการศึกษาหรือมีข้อดีประการใด ขอยกความดีเหล่านี้ให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

ใจทิพย์ จันทร์โชติ

13 มีนาคม 2542

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	(1)
สารบัญ	(2)
สารบัญตาราง	(4)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	4
วิธีการศึกษา	6
สมมติฐานของการศึกษา	8
บทที่ 2 การบริหารงานเอกสาร	9
นโยบายการบริหารงานเอกสารของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า	9
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง	
ระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสาร	10
ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร	10
การจัดทำเอกสาร	11
การรับ-ส่งเอกสาร	13
การรับเอกสาร	13
การส่งเอกสาร	15
การนำเสนอเอกสาร	16
การเก็บรักษาเอกสาร	19
แนวทางปฏิบัติในการเก็บเอกสาร	20

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านอื่น

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นโยบายเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บเอกสาร	22
หลักการเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บเอกสาร	24
องค์ประกอบในการจัดเก็บเอกสารที่ดี	25
การแยกประเภทเอกสาร	26
ระบบมาตรฐานในการจัดเก็บเอกสาร	27
วิธีการจัดเก็บเอกสารที่ดี	28
การจัดเก็บเอกสารโดยใช้ระบบไมโครฟิล์ม	29
ปัญหาการจัดเก็บเอกสาร	30
การยืมเอกสาร	32
การทำลายเอกสาร	33
บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
ส่วนที่ 1 ผู้บริหาร	37
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหาร	37
ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายและระบบของ	39
การปฏิบัติงานด้านเอกสาร	
การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อนโยบายและระบบ	42
การปฏิบัติงานด้านเอกสาร	
ส่วนที่ 2 เจ้าหน้าที่	55
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าหน้าที่	55
สภาพปัญหาและความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน	57
ด้านเอกสาร	
การเปรียบเทียบระดับปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเอกสาร	61
การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา	75
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	91
สรุป	91
ข้อเสนอแนะ	92
บรรณานุกรม	94
ภาคผนวก	96

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดก็ตาม ห้ามนำไปใช้เพื่อการค้า และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 การกำหนดอายุการเก็บเอกสาร	21
2 ลักษณะผู้บริหารแยกตามเพศ	37
3 ลักษณะผู้บริหารจำแนกตามตำแหน่งทางการบริหาร	38
4 ลักษณะผู้บริหารจำแนกตามอายุราชการ	38
5 ลักษณะผู้บริหารจำแนกตามวุฒิการศึกษา	39
6 ลักษณะผู้บริหารจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	39
7 ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสารเรียงตามลำดับมากไปหาน้อย	40
8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีเพศต่างกันต่อนโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสาร	42
9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีสังกัดหน่วยงานต่างกันต่อนโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสาร	45
10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีตำแหน่งต่างกันต่อนโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสาร	47
11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันต่อนโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสาร	49
12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีอายุราชการต่างกันต่อนโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสาร	52
13 ลักษณะเจ้าหน้าที่แยกตามเพศ	55
14 ลักษณะเจ้าหน้าที่จำแนกตามตำแหน่ง	56
15 ลักษณะเจ้าหน้าที่จำแนกตามอายุราชการ	56
16 ลักษณะเจ้าหน้าที่จำแนกตามวุฒิการศึกษา	56
17 ลักษณะเจ้าหน้าที่จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	57
18 ระดับสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเอกสารเรียงลำดับจากมากไปน้อย	58

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่	หน้า
19 ระดับความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานด้านเอกสาร เรียงลำดับจากมากไปน้อย	59
20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่มีเพศ ต่างกันต่อสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเอกสาร	62
21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่ง ต่างกันต่อสภาพปัญหา ในการปฏิบัติงานด้านเอกสาร	64
22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่มี วุฒิการศึกษาต่างกันต่อสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเอกสาร	67
23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่สังกัดหน่วยงาน ต่างกันต่อสภาพ ปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเอกสาร	69
24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่มีอายุราชการ ต่างกันต่อสภาพ ปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเอกสาร	71
25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีเพศ ต่างกันในการแก้ไขปัญหา	76
26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่ง ต่างกันในการแก้ไขปัญหา	78
27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มี วุฒิการศึกษาต่างกันในการแก้ไขปัญหา	81
28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่สังกัด หน่วยงานต่างกันในการแก้ไขปัญหา	84
29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มี อายุราชการต่างกันในการแก้ไขปัญหา	87

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรณีที่มีข้อตกลงกับการสื่อสารแห่งประเทศไทยขอชำระค่าฝากส่งเป็นรายเดือน	16
2	การนำเสนอเอกสาร	18



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

เอกสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของ "สำนักงาน" ทุกแห่ง ข้อความที่บรรจุในเอกสารทุกแผ่นมีค่ามากน้อยต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทขององค์กร ในเอกสารแต่ละฉบับนั้นอาจจะมีข้อความ ข้อมูล และรูปภาพเป็นส่วนประกอบ ซึ่งหน่วยงานแต่ละแห่งจะสร้างเอกสารขึ้นมาเพื่อส่งต่อให้ผู้รับเพื่อผลประโยชน์ในการสื่อสารเพราะฉะนั้นเอกสารทุกฉบับจึงมีวัฏจักรเริ่มตั้งแต่ถูกสร้างขึ้นมา หลังจากผ่านการพิมพ์ การตรวจทาน และการลงชื่ออนุมัติให้ส่งต่อไปยังผู้รับได้ เอกสารนั้นจะถูกส่งออกไป ถึงมือผู้รับแล้วอ่านเพื่อทำความเข้าใจต่อจากนั้นผู้รับอาจจะเก็บเอกสารนั้นไว้ในแฟ้ม หรือทำลายเสียเมื่อหมดประโยชน์แล้ว ซึ่งในระยะเริ่มของการตั้งสำนักงานใหม่ ความสำคัญของการดำเนินการต่าง ๆ อันเกี่ยวกับเอกสารยังไม่มากนัก แต่เมื่อหน่วยงานมีอายุนานมากขึ้น ปริมาณและความสำคัญของเอกสารก็จะมีมากขึ้น ปัญหาอันเกี่ยวกับการจัดเก็บ การค้นหาและการทำลายจะเพิ่มขึ้น ในองค์กรหรือหน่วยงานด้านธุรกิจมักจะให้ความสำคัญแก่การดำเนินงานด้านเอกสารมากเพราะเมื่อการจัดเก็บ ค้นหา ทำลาย มีมาตรฐานมาก การดำเนินงานก็ยิ่งมีประสิทธิภาพขึ้น นอกจากนั้นยังเกี่ยวกับผลกำไรด้วย สำหรับหน่วยงานของราชการซึ่งตั้งขึ้นเพื่อให้บริการด้านสังคมเศรษฐกิจโดยตรงหรือโดยอ้อมแก่ประชาชน จึงจำเป็นต้องดำเนินการเป็นลายลักษณ์อักษร ในบางกรณีอาจมีกฎหมายหรือระเบียบวิธีการ และบันทึกเป็นเอกสารไว้ เพราะ

1. เอกสารเป็นเสมือนบันทึกความทรงจำของหน่วยงาน
2. เอกสารเป็นเครื่องใช้อ้างอิงได้เมื่อเกิดการฟ้องร้องขึ้นระหว่างรัฐกับเอกชน หรือระหว่างหน่วยงานราชการด้วยกัน
3. เอกสารเป็นสิ่งที่จะช่วยให้การบริหารราชการดำเนินไปได้อย่างสะดวก
4. เอกสารเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการใช้ศึกษาค้นคว้า เพื่อจะปรับปรุงงานในอนาคต

การปฏิบัติงานในสำนักงานหน่วยงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารคือ หน่วยงานสารบรรณ ซึ่งมีความสำคัญต่อการบริหารและการจัดองค์การตลอดจนการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้ หน้าที่ของงานสารบรรณคือ การจัดทำเอกสาร การรับส่งเอกสาร การนำเสนอสื่อเอกสาร การเก็บรักษา การยืมเอกสาร และการทำลายเอกสาร จะเห็นได้ว่า

เอกสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของสำนักงานทุกแห่ง ข้อความที่บรรจุในเอกสารทุกแผ่นมีค่ามากน้อยต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทขององค์กร ในเอกสารแต่ละฉบับนั้นอาจจะมีข้อความ ข้อมูล และรูปภาพเป็นส่วนประกอบ ซึ่งหน่วยงานแต่ละแห่งจะสร้างเอกสารขึ้นมาเพื่อส่งต่อให้ผู้รับเพื่อผลประโยชน์ในการสื่อสารเพราะฉะนั้นเอกสารทุกฉบับจึงมีวัฏจักรเริ่มตั้งแต่ถูกสร้างขึ้นมา หลังจากผ่านการพิมพ์ การตรวจทาน และการลงชื่ออนุมัติให้ส่งต่อไปยังผู้รับได้ เอกสารนั้นจะถูกส่งออกไป ถึงมือผู้รับแล้วอ่านเพื่อทำความเข้าใจต่อจากนั้นผู้รับอาจจะเก็บเอกสารนั้นไว้ในแฟ้ม หรือทำลายเสียเมื่อหมดประโยชน์แล้ว ซึ่งในระยะเริ่มของการตั้งสำนักงานใหม่ ความสำคัญของการดำเนินการต่าง ๆ อันเกี่ยวกับเอกสารยังไม่มากนัก แต่เมื่อหน่วยงานมีอายุนานมากขึ้น ปริมาณและความสำคัญของเอกสารก็จะมีมากขึ้น ปัญหาอันเกี่ยวกับการจัดเก็บ การค้นหาและการทำลายจะเพิ่มขึ้น ในองค์กรหรือหน่วยงานด้านธุรกิจมักจะให้ความสำคัญแก่การดำเนินงานด้านเอกสารมากเพราะเมื่อการจัดเก็บ ค้นหา ทำลาย มีมาตรฐานมาก การดำเนินงานก็ยิ่งมีประสิทธิภาพขึ้น นอกจากนั้นยังเกี่ยวกับผลกำไรด้วย สำหรับหน่วยงานของราชการซึ่งตั้งขึ้นเพื่อให้บริการด้านสังคมเศรษฐกิจโดยตรงหรือโดยอ้อมแก่ประชาชน จึงจำเป็นต้องดำเนินการเป็นลายลักษณ์อักษร ในบางกรณีอาจมีกฎหมายหรือระเบียบวิธีการ และบันทึกเป็นเอกสารไว้ เพราะ

ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การบริหารงานเอกสารมีความสัมพันธ์กับวงจรของเอกสารทุกขั้นตอน การดำเนินงานเอกสารให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้จะต้องมีมาตรการที่เหมาะสม หากการบริหารงานเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยลดงบประมาณในการดำเนินการลง ปัจจุบันพบว่าการบริหารราชการปัญหาสำคัญคือ ความล่าช้าในการปฏิบัติงานของระบบราชการซึ่งทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากรต่าง ๆ ทั้งงบประมาณ คนและเวลาเป็นต้น

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นมหาวิทยาลัยตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พ.ศ.2528 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้การศึกษา การค้นคว้าวิจัยและการพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อความก้าวหน้าทางอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งถือเป็นหน่วยงานของรัฐในการกำกับของทบวงมหาวิทยาลัย ปัจจุบันสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแบ่งหน่วยงานออกเป็น (1) สำนักงานอธิการบดี (2) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (3) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (4) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (5) คณะวิทยาศาสตร์ (6) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (7) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (8) บัณฑิตวิทยาลัย (9) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (10) สำนักหอสมุดกลาง (11) สำนักทะเบียนและประมวลผล (12) วิทยาเขตชุมพร ปัญหาหนึ่งในการบริหารงานของสถาบันก็ประสบปัญหาเช่นเดียวกับหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ คือปัญหาเกี่ยวกับงานสารบรรณของระบบราชการ กล่าวคือความล่าช้าของเอกสาร การรั่วไหลของความลับ ความไม่ชัดเจนของเอกสาร การสูญหายของเอกสาร ระบบและขั้นตอนต่าง ๆ ของงานสารบรรณมีความยุ่งยากซับซ้อนทำให้งานขาดประสิทธิภาพ วัสดุอุปกรณ์ขาดมาตรฐานเดียวกัน การบริหารราชการใช้เอกสารปริมาณมากเกินไป ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานสารบรรณทำให้ขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานมีจำกัด จากปัญหาที่กล่าวแล้วข้างต้นในฐานะผู้ที่ปฏิบัติงานในงานสารบรรณ จึงทำให้เกิดแรงจูงใจที่ศึกษาเพื่อหาแนวทางและวิธีการแก้ไขปรับปรุงงานสารบรรณของสถาบันให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลซึ่งจะทำให้ขจัดปัญหา ประหยัดเรื่องงบประมาณ เวลา และทรัพยากรบุคคลอันจะมีผลต่อการพัฒนาสถาบันในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

- 1 เพื่อศึกษานโยบายการบริหารงานด้านเอกสารและระบบการปฏิบัติงานในสถาบัน
- 2 เพื่อศึกษาปัญหาและความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเอกสารใน

สถาบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดก็ตาม อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงผลการศึกษา เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของการจัดการด้านเอกสารให้นำไปสู่การวางระบบให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งสถาบัน ตลอดจนเป็นการศึกษาขั้นต้น เพื่อนำไปประยุกต์ใช้เป็นโครงการนำร่อง (Pilot Project) สำหรับระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation)
2. ทราบถึงผลของการศึกษา เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารและเป็นข้อมูลในการประกอบการพิจารณาปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารงานเอกสารของสถาบันให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
3. ทำให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเรื่องนี้ได้ศึกษาถึงปัญหาเกี่ยวกับบุคลากร ปัญหาระบบการปฏิบัติงาน และปัญหาวัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนความคิดเห็นของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการบริหารงานเอกสารในปัจจุบัน สำหรับประชากรการศึกษานี้ครอบคลุมประชากรคือ ผู้บริหารของสถาบันฯ และเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ เจ้าหน้าที่ธุรการของ คณะ สำนัก บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขต และกองต่าง ๆ ในสถาบัน

นิยามศัพท์

เอกสาร หมายถึง กระดาษที่ใช้ในธุรกิจ หนังสือ แบบฟอร์ม แผนที่ และวัตถุอื่น ๆ ที่บรรจุข้อความ ทั้งยังอาจรวมถึงสื่อที่ใช้ในการจัดทำข้อมูลต่าง ๆ ของธุรกิจด้วย เช่น จดหมายโต้ตอบ บัตร เทป หรือไมโครฟิล์ม เป็นต้น

การจัดเก็บเอกสาร หมายถึง กระบวนการจัดระบบจำแนกและเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ สะดวกในการนำมาใช้เมื่อต้องการ ซึ่งถือว่าเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการบริหารงานเอกสารเท่านั้น

การบริหารงานเอกสาร หมายถึง การควบคุมงานเอกสาร การผลิตเอกสาร การเก็บรักษา การจัดเก็บ และการทำลายเอกสาร หรือ การดำเนินงานเอกสารให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นเพื่อควบคุมวงจรชีวิตของเอกสารตั้งแต่การผลิตขึ้นมาไปจนถึงการทำลาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

ผู้บริหารของสถาบัน หมายถึง อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี รองคณบดี ผู้อำนวยการ สำนัก รองผู้อำนวยการสำนัก หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าฝ่าย ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากอง

ผู้บริหารระดับสูง หมายถึง อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี

ผู้บริหารระดับกลาง หมายถึง คณบดี รองคณบดี ผู้อำนวยการสำนัก รองผู้อำนวยการ สำนัก

ผู้บริหารระดับต้น หมายถึง หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าฝ่าย ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากอง เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ เจ้าหน้าที่ธุรการ ของคณะ สำนัก บัณฑิต - วิทยาลัย วิทยาเขต และกอง

การตรวจเอกสาร

พรณี (2535) ได้กล่าวไว้ว่า การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารเป็นงานที่ทำให้มีค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนเพิ่มขึ้น เช่นค่าใช้จ่ายในการผลิตเอกสาร ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ ค่าใช้จ่ายในการวิจย สายทางเดินของงานเอกสารเป็นต้น ดังที่สมาคมการจัดการเอกสารแห่งชาติ (The National Records Management Council) ของสหรัฐอเมริกา ได้ชี้ให้เห็นว่าต้นทุนในการผลิตและจัดเก็บ เอกสารมีมูลค่าประมาณร้อยละ 10 - 40 ของต้นทุนในการปฏิบัติงานธุรการ จึงอาจกล่าวได้ว่า การบริหารงานเอกสารเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจ เพราะถ้าสามารถบริหารงานเอกสารให้มี ประสิทธิภาพแล้วก็จะทำให้สามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานให้ต่ำลงได้

ดิลก (2535) กล่าวไว้ว่า การจัดเก็บหนังสือราชการเป็นส่วนหนึ่งของงานสารบรรณที่ส่วน ราชการและหน่วยงานต้องปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณแต่ ระเบียบดังกล่าวไม่ได้กำหนดวิธีการจัดเก็บหนังสือราชการไว้อย่างละเอียดชัดเจนมีเพียง หลักการกว้าง ๆ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจึงจัดเก็บตามความคิดของตนเอง ส่วนใหญ่จะเก็บกองทับถมกันไว้นานวันก็มากขึ้นเป็นลำดับ ทำให้สถานที่ทำงานขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อยและ เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยคล่องตัวในการทำงาน นับว่าเป็นปัญหาสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงานสารบรรณ ทั้งนี้เพราะขาดระบบการจัดเก็บหนังสือราชการที่ดี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2537) กล่าวไว้ว่า การจัดเก็บเอกสารขององค์การ ไม่ว่าจะ เป็นในระบบสากลหรือระบบของไทยมักจะมีปัญหาการจัดเก็บเอกสาร ได้แก่ การไม่มี

เอกสารเป็นเอกสารที่ส่งงานไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้า เมื่อผู้ญาติเห็นไปใช้ประโยชน์ด้านการศึกษา ไม่ว่าจะกรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาตรฐานระบบการจัดเก็บเอกสารในหน่วยงาน ไม่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานจัดเก็บเอกสาร โดยเฉพาะไม่มีระบบการให้ยืมแฟ้มเอกสาร ขาดอุปกรณ์ในการจัดเก็บเอกสาร ขาดการวางแผนการกำหนดระยะเวลาซึ่งสมควรเก็บเอกสารประเภทต่าง ๆ ขาดบุคลากรผู้มีความรู้ในการจัดเก็บเอกสาร ไม่มีห้องเก็บเอกสารเก่า ผู้ปฏิบัติงานมีเอกสารส่วนตัวปะปนกับเอกสารของหน่วยงาน และผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจแก่งานด้านนี้น้อย

ศิริวรรณและคณะ (2538) กล่าวว่า การบริหารงานเอกสารหมายถึง การดำเนินงานเอกสารให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามลำดับขั้นตอนคือ การวางแผน การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างการจัดเก็บเอกสาร การกำหนดระบบการจัดเก็บเอกสาร การเก็บรักษา การควบคุมงานเอกสาร และการทำลาย จึงมีความสัมพันธ์กับเอกสารทุกขั้นตอนตามวงจรเอกสาร (Records Cycle) โดยเริ่มจากการสร้างเอกสาร (Created) การจำแนกเอกสารและการนำไปใช้ (Classified and Utilization) การจัดเก็บเอกสาร (Stored) การนำกลับมาอ้างอิงเมื่อจำเป็น (Retrieved when Necessary) ตลอดจนการเก็บเอกสารกลับคืนหรือการทำลาย (Returned to storage or Destroyed)

ประภาวดี (2539) กล่าวว่า เอกสารและสารนิเทศเป็นองค์ประกอบสำคัญในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจของบุคลากรระดับต่าง ๆ ในองค์การ การจัดการเอกสารและสารนิเทศในองค์การอย่างเป็นระบบจึงเป็นเรื่องจำเป็น มิฉะนั้นแล้วองค์การจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บเสียเวลาในการเรียกค้น อันเนื่องมาจากการขาดระบบและการจัดการอันดี

สุรางค์ (2540) กล่าวว่า การวางระบบเก็บเอกสารให้เหมาะสมกับ สำนักงานแห่งใดแห่งหนึ่งโดยเฉพาะนั้น จำเป็นต้องอาศัยบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และชำนาญในเรื่องเกี่ยวกับหลักการเก็บเอกสาร การใช้วัสดุและอุปกรณ์ในการเก็บเอกสาร ตลอดจนปัญหาเกี่ยวกับธุรกิจเป็นอย่างดี ในการวางระบบเก็บเอกสารนั้นผู้วางจะต้องพิจารณาถึงปัญหาต่าง ๆ ต่อไปนี้ อย่างละเอียดถี่ถ้วน ซึ่งได้แก่

- 1 ชนิดและจำนวนของเอกสารที่จะต้องเก็บ
- 2 ลักษณะของเอกสารที่ต้องเก็บ และการเลือกระบบเก็บที่เหมาะสม
- 3 ลักษณะอันเป็นความลับของเอกสารบางฉบับ
- 4 ระยะเวลาในการเก็บเอกสารแต่ละชนิด
- 5 การขยายหรือเพิ่มแฟ้มเอกสาร เมื่อธุรกิจขยายตัว
- 6 จำนวนครั้งที่เอกสารถูกนำมาใช้ต่อวัน ต่อสัปดาห์ หรือต่อเดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Lazaro (1963) กล่าวว่าไว้ว่า งานเอกสารนั้นเป็นงานเกี่ยวข้องกับความทรงจำของมนุษย์ และอาจถือได้ว่าเอกสารทำหน้าที่แทนสมองมนุษย์ ทั้งนี้ก็เพราะว่าเอกสารต่าง ๆ นั้นถูกบันทึกไว้ด้วยข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหารทั้งในด้านวางแผนและควบคุมงาน นอกจากนี้เอกสารยังเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ตลอดจนการติดต่อกับลูกค้าและบุคคลภายนอกองค์การ ถ้าไม่มีเอกสารการติดต่อสื่อสารในสำนักงานก็จะไม่มีเช่นกัน

Penn (1994) กล่าวว่าไว้ว่า ส่วนราชการทุกระดับการเก็บรักษาเอกสารเป็นเรื่องที่จำเป็นองค์กรธุรกิจส่วนมากมักจะเกี่ยวข้องกับการผลิตเอกสาร และการเก็บรักษาเอกสาร การจัดการเกี่ยวกับเอกสารนับวันจะเป็นสิ่งที่สำคัญมากขึ้น ซึ่งในการดำเนินการทางธุรกิจในปัจจุบันนี้จึงไม่สามารถละเลยเรื่องการจัดการด้านเอกสารได้เลย

วิธีการศึกษา

1. แหล่งข้อมูล การศึกษาเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา และการศึกษาเชิงสำรวจโดยศึกษาจากแหล่งข้อมูลดังต่อไปนี้

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการใช้แบบสอบถามกับผู้บริหารของสถาบัน และเจ้าหน้าที่งานสารบรรณและธุรการของหน่วยงานต่าง ๆ ในสถาบันจำนวนรวม 175 คน

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจากเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง

2. วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง ในการกำหนดจำนวนประชากรตัวอย่างของการศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษาแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มของผู้บริหารจำนวน 100 คน และกลุ่มของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณและธุรการจำนวน 75 คน โดยผู้ศึกษากำหนดใช้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 175 คน เพื่อความแม่นยำและเที่ยงตรง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การศึกษาคั้งนี้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 นโยบายการบริหารงานด้านเอกสารและระบบของการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ปัญหาและความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหการปฏิบัติงานด้านเอกสาร

4. การทดสอบแบบสอบถาม (Pre-test) แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาและได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้บริหารจำนวน 20 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารทสวงนเวสสาหรับการเขางานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้ใช้ประโยชน์ด้านการก

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นำข้อมูล ที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่า Alpha = 0.8593 หรือค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับร้อยละ 85 และเจ้าหน้าที่จำนวน 18 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่า Alpha = 0.8929 หรือค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ ร้อยละ 89

5. การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาคั้งนี้ทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS (Statistic Package for Social Sciences) แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง ซึ่งมีคำอธิบายและแปรผลตามลำดับต่อไปนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ

5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น เช่น นโยบายและระบบการปฏิบัติงาน สภาพปัญหาและความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานด้านเอกสาร วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

5.3 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อนโยบายและระบบการปฏิบัติงาน สภาพปัญหาและความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานด้านเอกสารด้วยค่าสถิติ F- test และ T- test

โดยได้กำหนดสัญลักษณ์สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
T	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่มตัวอย่าง
F	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มตัวอย่างขึ้นไป
*	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผู้ศึกษาได้สร้างคำถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นของนโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสารโดยดัดแปลงมาจากมาตราวัดแบบลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยกำหนดการให้คะแนน คือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าคะแนนเท่ากับ	5
เห็นด้วย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	4
ไม่แน่ใจ	มีค่าคะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าคะแนนเท่ากับ	1

ผู้ศึกษาได้สร้างคำถามเพื่อวัดระดับปัญหาในการปฏิบัติงานโดยดัดแปลงมาจากมาตราวัดแบบลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยกำหนดการให้คะแนนคือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ การแจ้งให้ผู้อื่นทำซ้ำโดยไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดทั้งหมดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มากที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ	5
มาก	มีค่าคะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	มีค่าคะแนนเท่ากับ	3
น้อย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ	1

ผู้ศึกษาได้สร้างคำถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาโดยดัดแปลงมาจากมาตราวัดแบบลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยกำหนดการให้คะแนนคือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าคะแนนเท่ากับ	5
เห็นด้วย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	4
ไม่แน่ใจ	มีค่าคะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าคะแนนเท่ากับ	1

สมมติฐานของการศึกษา

- 1 ผู้บริหารที่มี เพศ ตำแหน่ง อายุราชการ วุฒิทางการศึกษาและหน่วยงานที่สังกัดต่างกัันมีนโยบายและระบบการบริหารงานด้านเอกสารต่างกัน
- 2 เจ้าหน้าที่ที่มี เพศ ตำแหน่ง อายุราชการ วุฒิการศึกษาและหน่วยงานที่สังกัดต่างกัันมี ปัญหาและความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานด้านเอกสารต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

การบริหารงานเอกสาร

ในบทนี้ได้กล่าวถึงนโยบายการบริหารงานเอกสารของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสารและความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร

นโยบายการบริหารงานเอกสารของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ในอดีตที่ผ่านมาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังไม่เคยมีนโยบายในการบริหารงานเอกสารในการดำเนินการขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติที่จะกำหนดแนวทางการดำเนินการเอง ดังนั้นในแต่ละหน่วยงานจึงมีวิธีการปฏิบัติที่แตกต่างกันวงจการบริหารงานเอกสารในบางวงจรมิได้มีการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ.2526

ต่อมาเมื่อเทคโนโลยีการสื่อสารเจริญก้าวหน้าและมีการพัฒนาล้ำสมัยการสื่อสารภายในประเทศและระหว่างประเทศเป็นไปอย่างรวดเร็วโดยใช้ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail) ทำให้เกิดการแข่งขันเรื่องการเผยแพร่ข่าวสารสู่สาธารณชนทั้งในระดับองค์กรเล็กสุดจนถึงองค์กรใหญ่สุดในประเทศคือรัฐบาล ในปี พ.ศ. 2540 คณะกรรมการผู้บริหารสถาบันจึงมีนโยบายในการบริหารงานเอกสารโดยนำระบบสารสนเทศเข้ามาจัดการแต่การดำเนินการยังไม่เป็นรูปธรรม

ในปี พ.ศ. 2541 อธิการบดี (รองศาสตราจารย์ประกิจ ตั้งติสานนท์) ได้กำหนดเป็นนโยบายให้ทุกหน่วยงานใช้ระบบสารสนเทศในการบริหารงานเอกสาร โดยจัดตั้งคณะกรรมการในการพัฒนาระบบการบริหารงานเอกสารให้เป็นรูปแบบเดียวกันทั้งสถาบันโดยมีเป้าหมายที่จะจัดเป็น สำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) โดยมีกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ 1 ปี ซึ่งในขณะนี้อยู่ระหว่างการดำเนินการของคณะกรรมการพัฒนาระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสาร

ระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสารในสถาบันที่ปฏิบัติกันอยู่ในปัจจุบันประกอบด้วยวงจรการบริหารงานเอกสารได้แก่ (1) การจัดทำเอกสาร (2) การรับ - ส่งเอกสาร (3) การนำเสนอเอกสาร (4) การเก็บรักษาเอกสาร (5) การยืมเอกสาร (6) การทำลายเอกสาร

ในการศึกษาระบบงานเอกสารพบว่าปัจจุบันพบว่ามีปัญหาดังสรุปได้ดังนี้

1. การผลิตเอกสารมักจะประสบปัญหาความไม่ถูกต้องของหนังสือ เช่นรูปแบบของชนิดหนังสือไม่ถูกต้อง พิมพ์ผิด ภาษาไม่สละสลวย เจ้าหน้าที่ใช้เวลาว่างนาน
2. การผลิตเอกสารแต่ละหน่วยงานผลิตเอกสารขึ้นใช้เกินความจำเป็น
3. การจัดส่งเอกสารล่าช้า เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้ความสำคัญความเร่งด่วนของเอกสาร
4. การนำเสนอเอกสารเจ้าหน้าที่มิให้ความสำคัญต่อการนำเสนอเอกสาร เช่นไม่มีการจัดลำดับความสำคัญของเอกสารที่นำเสนอ เรื่องเพื่อส่งการและเพื่อทราบปะปนกัน
5. การเก็บรักษาเอกสารใช้ระบบจัดเก็บไม่เหมาะสมกับงาน ไม่มีมาตรฐานในการจัดเก็บที่แน่นอน
6. การยืมเอกสารไม่มีระบบการให้ยืมเอกสาร ระบบการทวงถาม
7. การทำลายเอกสารไม่ได้ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี

ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร

การบริหารงานเอกสาร หมายถึง การดำเนินงานเอกสารให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามลำดับขั้นตอนคือ การวางแผน การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างการจัดเก็บเอกสาร การกำหนดระบบการจัดเก็บเอกสาร การเก็บรักษา การควบคุมงานเอกสาร และการทำลาย (ศิริวรรณและคณะ, 2539) จึงมีความสัมพันธ์กับเอกสารทุกขั้นตอนตามวงจรเอกสาร (Records Cycle) โดยเริ่มจากการสร้างเอกสาร (Created) การจำแนกเอกสารและการนำไปใช้ (Classified and Utilization) การจัดเก็บเอกสาร (Stored) การนำกลับมาอ้างอิงเมื่อจำเป็น (Retrieved when Necessary) ตลอดจนการเก็บเอกสารกลับคืนหรือการทำลาย (Returned to storage or Destroyed) การบริหารงานเอกสารคำนี้มักจะเข้าใจไปในแง่ของการควบคุมเอกสารโดยฝ่ายบริหาร ซึ่งความหมายกว้างกว่าคำว่า Filing เพราะ Filing ถือเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการบริหารงานเอกสารเท่านั้น ส่วนการบริหารงานเอกสารนั้นหมายถึง การควบคุมบังคับบัญชา การผลิตเอกสาร การป้องกันรักษาเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การจัดเก็บ และการทำลายเอกสาร หรืออาจอธิบายว่าการบริหารงานเอกสารนี้หมายถึงกิจกรรมที่กำหนดขึ้นเพื่อควบคุมวงจรชีวิตของเอกสารตั้งแต่การผลิตขึ้นมาจนถึงการทำลาย (พรรรณี, 2535)

ดังนั้นการบริหารงานเอกสาร อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเอกสารตั้งแต่การผลิตเอกสาร การรับ - ส่งเอกสาร การนำเสนอ การเก็บรักษา การเฝ้า ตลอดจนการทำลาย โดยมีงานสารบรรณหรือธุรการเป็นผู้ปฏิบัติ

การจัดทำเอกสาร

หนังสือราชการ ตามระเบียบงานสารบรรณหมายความถึง เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่อาจใช้อ้างอิงเป็นหลักฐานยืนยันในราชการได้ และมีได้หมายความเฉพาะเอกสารที่ทางราชการเป็นเจ้าของเท่านั้น หมายความว่า เอกสารของใครก็ได้เมื่อเสนอมาและเจ้าหน้าที่รับไว้แล้วให้ถือเป็นหนังสือราชการทั้งสิ้น ส่วนความหมายของคำว่า หนังสือและเอกสารนั้น ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายไว้ว่า

หนังสือ คือ เครื่องหมายใช้ขีดเขียนแทนคำพูด

เอกสาร คือ หนังสือสำคัญ

ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 1 (7) และ (8) ให้ความหมายของคำว่า เอกสารและเอกสารราชการไว้ว่า

เอกสาร หมายความว่า กระดาษหรือวัตถุอื่นใด ซึ่งได้ทำให้ปรากฏความหมายด้วยตัวอักษร ตัวเลขผังหรือแผนแบบอย่างอื่น ๆ จะเป็นโดยวิธีพิมพ์ ภาพถ่าย หรือวิธีอื่นอันเป็นหลักฐานแห่งความหมายนั้น

เอกสารราชการ หมายความว่า เอกสารซึ่งเจ้าพนักงานได้จัดทำขึ้นรับรองในหน้าที่ และให้หมายความรวมถึงสำเนาเอกสารนั้น ๆ ที่เจ้าพนักงานได้รับรองในหน้าที่ด้วย

หนังสือ เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อติดต่อสื่อสารข้อความที่ต้องการ หนังสือแต่ละชนิดจะมีวัตถุประสงค์ในการใช้และแบบแตกต่างกัน

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการแบ่งออกเป็น 6 ชนิดคือ

1. หนังสือภายนอก คือหนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑเป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือมีถึงบุคคลภายนอก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. หนังสือภายใน คือหนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอกเป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

3. หนังสือประทับตรา คือหนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปเป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อยกกำกับตรา หนังสือประทับตราใช้กระดาษครุฑ และใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการและระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอกเฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่

3.1 การขอรายละเอียดเพิ่มเติม

3.2 การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร

3.3 การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ หรือการเงิน

3.4 การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ

3.5 การเตือนเรื่องที่ค้าง

3.6 เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่งให้ใช้หนังสือประทับ

ตรา

4. หนังสือสั่งการ มี 3 ชนิด ได้แก่

4.1 คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้กระดาษตราครุฑ

4.2 ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระดาษตราครุฑ

4.3 ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาษตราครุฑ

5. หนังสือประชาสัมพันธ์ มี 3 ชนิด ได้แก่

5.1 ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบหรือแนะนำทางปฏิบัติ ใช้กระดาษครุฑ

5.2 แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการหรือเหตุการณ์ หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระดาษครุฑ

5.3 ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการจัดทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือ

เอกสารเป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ยัดเห็น ใบแจ้งประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี 4 ชนิด คือ

6.1 หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่เฉพาะเจาะจง ใช้กระดาศตราครุฑ

6.2 รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

6.3 บันทึก คือ ข้อความซึ่งผู้ได้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ได้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการโดยปกติให้ใช้กระดาศบันทึกข้อความ

6.4 หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ ซึ่งรวมถึง ภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพด้วย หรือหนังสือของบุคคลภายนอก ที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้ว

การรับ - ส่งเอกสาร

เป็นขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญของงานสารบรรณจะต้องมีการดำเนินงานอย่างมีระบบเพื่อให้การติดต่อเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ป้องกันเอกสารสูญหาย

1 การรับเอกสาร

เอกสารรับ คือ เอกสารที่ได้รับเข้ามาจากภายนอกซึ่งมีถึงบุคคล หน่วยงาน หรือองค์การในเรื่องราชการหรือสำหรับส่วนราชการมีขั้นตอนและแนวปฏิบัติในการดำเนินงานกำหนดเป็นระเบียบไว้ชัดเจน อย่างไรก็ตามการรับเอกสารไม่ว่าจะเป็นเอกสารภายนอกหรือภายในองค์การหรือส่วนราชการเดียวกัน อนุโลมใช้แนวปฏิบัติโดยอิงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ดังนี้

1.1 จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของเอกสารเพื่อดำเนินการก่อนหลังซึ่งจะต้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีการดำเนินการเป็นพิเศษดังนี้ สำหรับเอกสารด่วนเป็นเอกสารที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ ซึ่ง
ส่วนราชการกำหนดไว้ 3 ประเภทคือ

ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับเอกสารนั้น

ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว

ด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้

ส่วนเอกสารที่ระบุคำว่า ด่วนภายใน แล้วลงวัน เดือน ปี และกำหนดเวลาที่ต้องการให้
เอกสารนั้นไปถึงผู้รับหมายถึงให้เจ้าหน้าที่ส่งถึงผู้รับซึ่งระบุบนหน้าของภายในเวลาที่กำหนดใน
กรณีที่ได้รับเอกสาร ด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน และ ด่วนภายในเวลาที่กำหนด ถ้าได้รับพร้อมกัน
ควรพิจารณาดู เอกสารด่วนภายในเวลาที่กำหนด ก่อนเพื่อให้แน่ใจว่าสามารถปฏิบัติภารกิจได้ภายใน
เวลาที่กำหนด ต่อจากนั้นจึงปฏิบัติเอกสาร ด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน และเอกสารธรรมดา
สำหรับเรื่องราชการที่ดำเนินการหรือสั่งการด้วยเอกสารไม่ทัน จะส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสาร
เช่น โทรเลข วิทยุโทรเลข โทรพิมพ์ โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร วิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์
เป็นต้น ให้ผู้รับปฏิบัติเช่นเดียวกับได้รับเอกสาร

การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสารซึ่งไม่มีหลักฐานปรากฏชัดเจน เช่น ทางโทรทัศน์ วิทยุ
สื่อสาร วิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น ผู้ส่งและผู้รับจะต้องบันทึกข้อความไว้เป็น
หลักฐาน

1.2 ให้ผู้เปิดซองตรวจเอกสารว่ามีเอกสารถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์หรือไม่ หากไม่ถูกต้อง
ให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกเอกสาร เพื่อดำเนินการให้ถูกต้อง หรือ
บันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน แล้วจึงดำเนินการเรื่องนั้นต่อไป

1.3 ประทับตรารับเอกสารที่มุมบนด้านขวาของเอกสารโดยมีรายละเอียดดังนี้

เลขรับ ให้ลงเลขที่รับตามเลขที่รับในทะเบียน

วันที่ ให้ลงวันเดือนปีที่รับเอกสาร

เวลา ให้ลงเวลาที่รับเอกสาร

1.4 ลงทะเบียนรับเอกสารซึ่งทำให้สามารถตรวจสอบปริมาณเอกสารที่รับเข้าเป็นหลักฐาน
การรับและสามารถตรวจสอบว่าเอกสารที่รับมานั้นขณะนี้อยู่ที่หน่วยงานใด อันจะเป็นการป้องกัน
มิให้เอกสารสูญหาย

1.5 จัดแยกเอกสารที่ลงทะเบียนรับแล้วส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

2 การส่งเอกสาร

เอกสารส่ง คือ เอกสารที่ส่งออกภายนอก เมื่อดำเนินการในเรื่องเอกสารเพื่อส่งออกภายนอกเรียบร้อยแล้ว ซึ่งได้เสนอลงนามในเอกสารแล้ว จะต้องลงทะเบียนส่งเอกสารไว้เป็นหลักฐานก่อนดำเนินการจัดส่ง ซึ่งอาจส่งโดยไปรษณีย์ ให้พนักงานนำไปส่ง นำไปส่งด้วยตนเอง หรือวิธีอื่นๆ แนวปฏิบัติในการส่งเอกสารดังนี้

2.1 ตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสาร ตลอดจนสิ่งที่จะต้องส่งไปด้วยให้ครบถ้วนแล้ว จึงส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางเพื่อส่งออก

2.2 เมื่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางได้รับเรื่องแล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

- ลงทะเบียนส่งเอกสารในทะเบียนเอกสารส่ง
- ลงวันที่และวันเดือนปีในเอกสารที่จะส่งออกในต้นฉบับและสำเนาฉบับให้ตรงกับ

เลขทะเบียนส่งและวันเดือนปีในทะเบียนเอกสารส่ง

2.3 ก่อนบรรจุซอง ให้ตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสารตลอดจนสิ่งที่ส่งไปด้วยอีกครั้งหนึ่ง แล้วปิดผนึก เอกสารที่ไม่มีความสำคัญมาก อาจส่งไปโดยวิธีพับยึดติดด้วยแถบขาว กาว เย็บด้วยลวด หรือวิธีอื่นแทนการบรรจุซอง สำหรับเอกสารที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ หรือเอกสารที่มีชั้นความลับให้ปฏิบัติตามระเบียบ

2.4 การจำหน่ายซอง อาจแยกได้เป็น 2 กรณี คือ

1. หน่วยงานเป็นผู้นำไปส่งด้วยตัวเองให้เจ้าหน้าที่ของ ระบุชื่อส่วนราชการหรือหน่วยงาน และสถานที่ตั้งไว้บริเวณมุมซ้ายด้านจำหน่าย ได้ครุฑและเหนือเลขที่หนังสือ ระบุชื่อหรือตำแหน่งของผู้รับพร้อมที่อยู่หรือสังกัด และรหัสไปรษณีย์ที่บริเวณกลางของด้านจำหน่าย

2. กรณีจัดส่งเอกสารโดยทางไปรษณีย์สำหรับส่วนราชการ ให้เจ้าหน้าที่ของเช่นเดียวกับการจำหน่ายซองในกรณีที่หน่วยงานนำไปส่งด้วยตนเองแล้วติดผนึกตราไปรษณียากร

กรณีที่เป็นการจัดส่งโดยมีข้อตกลงกับการสื่อสารแห่งประเทศไทยขอชำระค่าฝากส่งเป็นรายเดือน ให้มีรายละเอียดบนด้านจำหน่ายเพิ่มขึ้น ระบุข้อความ "ชำระค่าฝากส่งเป็นรายเดือน ใบอนุญาตที่/..... ชื่อที่ทำการฝากส่ง" ในกรอบสี่เหลี่ยมผืนผ้าแนวนอน ขนาด 2 x 4 เซนติเมตร ที่มุมบนขวาของด้านจำหน่าย (ภาพที่ 1)


สำหรับเอกชน อาจอิงระเบียบของราชการหรือจัดทำในรูปแบบต่าง ๆ ตามความสำคัญของเรื่อง และสำหรับการส่งเอกสารของเอกชนมีรูปแบบการจำหน่ายของหลากหลายตามความ

สะดวกและความต้องการของแต่ละองค์การ อย่างไรก็ตามสิ่งที่ต้องปรากฏที่หน้าของคือชื่อและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่อยู่ผู้รับ และชื่อหน่วยงานที่จัดส่ง ส่วนวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการชำระค่าฝากส่งกับการสื่อสารแห่งประเทศไทยสามารถดำเนินการเช่นเดียวกับส่วนราชการ หรือพนักงานไปรษณีย์ากรแต่ละฉบับ



(ส่วนราชการที่ออกหนังสือ)
ที่ ทม /

ชำระค่าฝากส่งเป็นรายเดือน
ใบอนุญาตที่...../.....
ป.ณ.....

เรียน ผู้อำนวยการกองกลาง
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

ภาพที่ 1 กรณีที่มีข้อตกลงกับการสื่อสารแห่งประเทศไทยขอชำระค่าฝากส่งเป็นรายเดือน
ที่มา : (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช , 2537)

การนำเสนอเอกสาร

การนำเสนอเอกสาร คือการนำเอกสารที่ดำเนินการระดับเจ้าหน้าที่เสร็จแล้วเสนอต่อผู้บังคับบัญชา ซึ่งอาจเป็นการเสนอเพื่อพิจารณา เพื่อทราบ และบันทึกสั่งการ (ไฟโรจน์,2521)

วิธีการนำเสนอเอกสาร (ภาพที่ 2)

1. เจ้าหน้าที่ผู้รวบรวมเรื่องเสนอควรแยกเอกสารที่เสนอออกเป็นประเภท ๆ เสียก่อน เช่น เรื่องด่วน เรื่องเพื่อทราบ เรื่องสั่งการ เรื่องพิจารณา หากว่ามีเอกสารมาก ควรแยกประเภทละแฟ้ม หากส่วนราชการใดมีหนังสือราชการน้อย อาจใช้แฟ้มเดียวกันก็ได้ แต่ควรจัดเรื่องด่วนไว้ตอนต้นแฟ้ม ทั้งนี้สุดแต่ความสะดวกของราชการแต่ละหน่วย

2. ถ้าเอกสารที่เสนอนั้นมีเรื่องสำคัญซึ่งมีรายละเอียดจะต้องพิจารณามากเจ้าหน้าที่ผู้ทำเรื่องนั้นควรเป็นผู้นำเรื่องเสนอด้วยตนเอง เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาได้สอบถามเหตุผล บางประการประกอบการพิจารณา และผู้รวบรวมเรื่องเสนอควรจะบันทึกย่อส่วนตัวเกี่ยวกับรายชื่อ

เอกสารนั้นเป็นเอกสารที่ส่งวันเวลาสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้า ไม่นับญาติให้เข้าใ้ใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของเอกสารในแฟ้มที่เสนอนั้น เมื่อรับแฟ้มคืนจะได้ตรวจทราบว่า มีเรื่องที่ได้รับการพิจารณาสั่งการหรือลงชื่อ และมีเรื่องที่ถูกนำออกจากแฟ้มไปเพื่อพิจารณา แล้วบันทึกไว้ท้ายบันทึกย่อเพื่อป้องกันการสูญหาย

3. เรื่องที่เกี่ยวกับประชาชน หรือเอกสารที่ยื่นมาก่อน ควรได้รับการปฏิบัติให้เสร็จก่อนตั้งแต่เริ่มดำเนินการถึงสั่งการหรือลงชื่อ ถ้าเป็นเรื่องด่วนควรนำเสนอทันที

4. กรณีเป็นเอกสารฝากเสนอ ผู้ฝากเสนอควรทำบัญชีเพื่อเป็นหลักฐานไว้เมื่อเอกสารดังกล่าวนั้นได้รับการพิจารณาแล้ว ผู้ฝากจะรีบคืนไปควรมีการลงชื่อรับไปด้วย ขณะเดียวกันผู้รับฝากก็ควรจะสนใจในการเสนอเท่า ๆ กับงานในหน่วยของตนเพื่อประโยชน์แก่ราชการส่วนรวม

ดังนั้นจะเห็นว่าการนำเสนอเอกสารมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบันทึกเรื่อง กล่าวคือการบันทึกคือ การเขียนข้อความเสนอผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งผู้ใต้บังคับบัญชา หรือระหว่างข้าราชการในกระทรวง ทบวง กรมเดียวกัน ซึ่งเป็นเรื่องภายในหน่วยราชการ เหตุผลที่ต้องมีการบันทึก ก็เพื่อจะอำนวยความสะดวกในการติดต่อและสั่งการภายในหน่วยราชการ หลักการบันทึกควรแยกเป็นเรื่อง ๆ และให้มีหัวข้อแต่ละเรื่องเพื่อสะดวกในการตัดสินใจและสั่งการ ซึ่งมีหลักการดังต่อไปนี้

บันทึกย่อเรื่อง คือ การเขียนข้อความย่อจากเรื่องโดยเก็บเอาแต่ประเด็นสำคัญ ๆ แต่ให้เข้าใจเรื่องได้อย่างสมบูรณ์ที่จะสั่งงานได้โดยไม่ผิดพลาด ความสำคัญตอนใดในหนังสือที่ต้องการให้เป็นที่สังเกตในการพิจารณาสั่งการของผู้บังคับบัญชา จะขีดเส้นใต้ไว้ด้วยก็ยิ่งดี ก่อนการบันทึกย่อผู้บันทึกต้องอ่านเรื่องให้ละเอียดเสียก่อน แล้วจับประเด็นสำคัญของเรื่องเขียนเป็นข้อความสั้น ๆ การเรียบเรียงไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับข้อความของหนังสือ ที่อีกฝ่ายติดต่อมา อาจปรับปรุงแก้ไขลำดับใหม่เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น

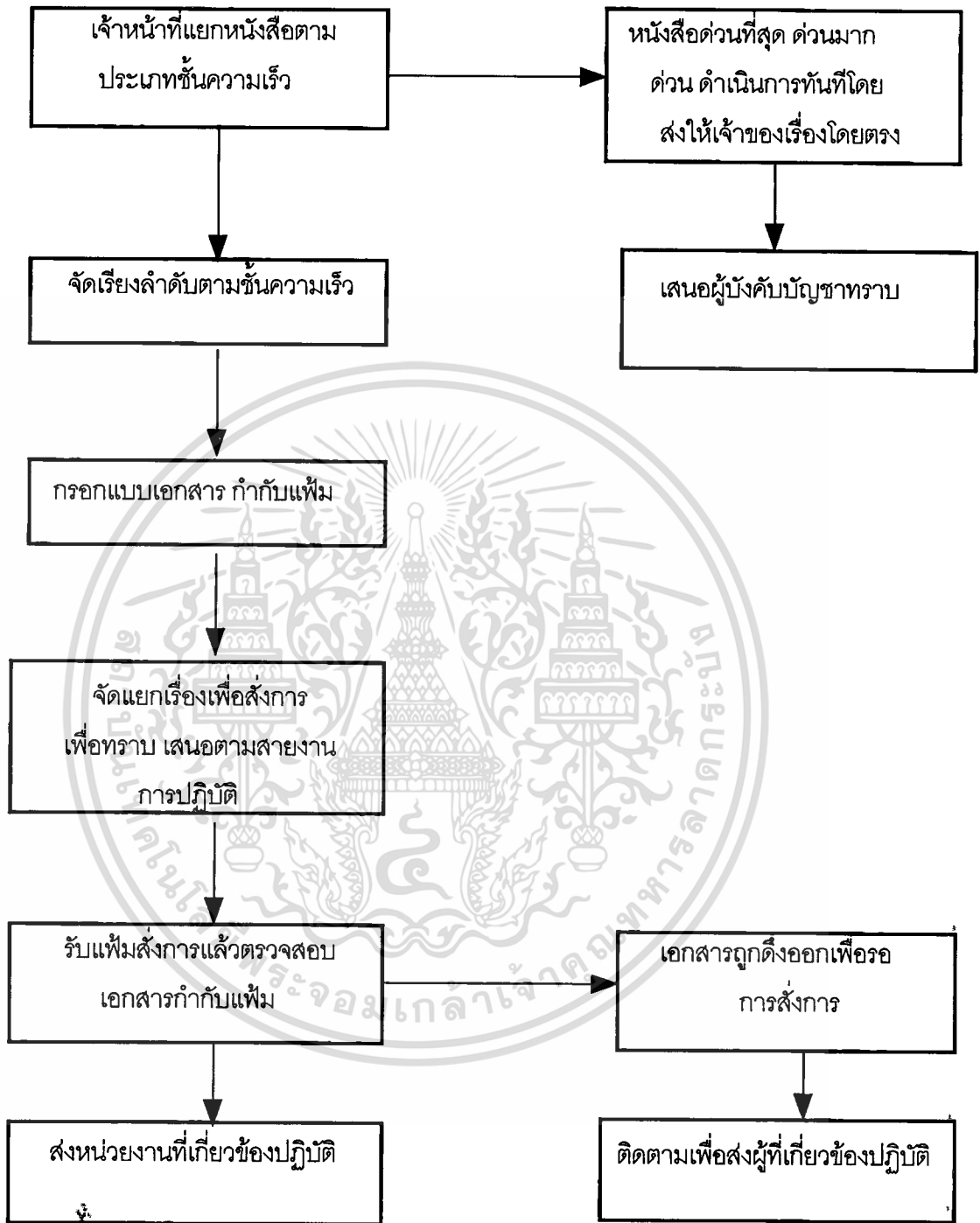
บันทึกรายงาน คือ การเขียนข้อความเรื่องที่ตนปฏิบัติหรือพบเห็น หรือสำรวจสืบสวนเสนอผู้บังคับบัญชา การเขียนรายงานควรเขียนให้สั้นเอาแต่ข้อความที่จำเป็น แต่ถ้าเป็นรายงานเรื่องที่ได้รับมอบหมาย ต้องรายงานทุกข้อที่ผู้บังคับบัญชาต้องการทราบหรือสนใจ

บันทึกความเห็น คือ ข้อความที่เขียนเสนอผู้บังคับบัญชา แสดงความรู้สึกนึกคิดของตนเกี่ยวกับเรื่องที่เสนอ เพื่อร่างประกอบการศึกษาสั่งการของผู้บังคับบัญชา บันทึกนี้จะกระทำต่อท้ายเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อท้ายบันทึกย่อเรื่อง (สุภรณ์, 2526)

บันทึกติดต่อและสั่งการ คือ การเขียนข้อความติดต่อภายในระหว่างข้าราชการในหน่วยงานเดียวกัน หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2 วิธีการนำเสนอหนังสือ
ที่มา : (รวมพร, 2540)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเก็บรักษาเอกสาร

การปฏิบัติงานสำนักงาน ไม่ว่าจะเป็สถานที่ราชการหรือห้างร้านบริษัท เมื่อมีการกิจเจริญขึ้น หรือกิจการเจริญขึ้นงานหนังสือหรือเอกสารย่อมมีมากขึ้นเป็นเงาตามตัวและยิ่งทับทวีมากขึ้นทุกวัน ถ้าเจ้าหน้าที่ไม่มีระเบียบ ไม่จัดระบบการเก็บและการค้นหาที่ดีแล้วจะยุ่งเหยิงสลับซับซ้อนหาได้ยาก เป็นเหตุให้เสียเวลาค้นหา หรือไม่ทันความต้องการ จึงจำเป็นต้องจัดระเบียบให้เข้าระบบ เพื่อความเรียบร้อยค้นหาได้รวดเร็วเป็นการประหยัดเวลา แรงงาน เป็นวิธีการทำงานที่ดี อันจะเกิดประสิทธิภาพของงานสูง จึงจำเป็นต้องจัดการเก็บเอกสารให้เป็นระบบ (Filing System) (วาริ)

การเก็บเอกสารตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Filing หมายถึง กระบวนการจัดและเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบอย่างมีระบบ เพื่อค้นหาได้ง่ายในทันทีที่ต้องการใช้ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เนื่องจากในแต่ละกิจการย่อมมีเอกสารที่จะต้องเก็บไว้มากมายหลายชนิด ไม่ว่าจะเป็เอกสารธุรกิจ หรือเอกสารส่วนตัว เมื่อจำเป็นต้องใช้ย่อมต้องการค้นหา ได้ง่าย ถ้าเก็บไว้แล้วไม่สามารถค้นหาได้ในทันทีที่ต้องการ ย่อมจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์เลยถึงแม้ว่าจะเก็บเอกสารได้รวดเร็วก็ตาม (สุรางค์, 2540) การจัดเก็บหนังสือราชการเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานที่ส่วนราชการและหน่วยงานต้องปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณแต่ระเบียบดังกล่าวไม่ได้กำหนดวิธีการจัดเก็บหนังสือราชการไว้อย่างละเอียดชัดเจน มีเพียงหลักการกว้าง ๆ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจึงจัดเก็บตามความคิดของตนเอง ส่วนใหญ่จะเก็บกองทับถมกันไว้นานวันก็มากขึ้นเป็นลำดับ ซึ่งจะทำให้สถานที่ทำงานขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อยและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยคล่องตัวในการทำงานนับว่าเป็นปัญหาสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงานสารบรรณ ทั้งนี้เพราะขาดระบบการจัดเก็บหนังสือราชการที่ดีนั่นเอง (ดิลก, 2535)

การเก็บเอกสารเป็นการควบคุมเอกสารให้เป็นระบบมีระเบียบสะดวกแก่การค้นหาและง่ายแก่การดูแลรักษา ไม่ให้เกิดการสูญหาย มีความคล่องตัวต่อการปฏิบัติงานและสะดวกต่อการทำลายเมื่อหมดความจำเป็นต้องใช้งาน ซึ่งวัตถุประสงค์ของการเก็บเอกสารที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. เพื่อรวบรวมเอกสารที่มีความเกี่ยวข้องกันหรือสัมพันธ์กันไว้ในแหล่งเก็บเดียวกัน
2. เพื่อให้ค้นหาเอกสารหรือรายละเอียดข้อเท็จจริงต่าง ๆ ได้ในทันทีที่ต้องการใช้อ้างอิงหรือเพื่อเป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานในอนาคต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เพื่อให้มีแหล่งเก็บที่ปลอดภัยและถาวรสำหรับเก็บเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ผ่านมา และยังมีควมจำเป็นต้องใช้อยู่

แนวทางปฏิบัติในการเก็บเอกสาร

การเก็บเอกสารของสำนักงานแบ่งออกเป็น การเก็บระหว่างปฏิบัติ การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว และการเก็บไว้เพื่อใช้ตรวจสอบ

1. การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือ การเก็บเอกสารที่ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการ ปฏิบัติยังไม่เสร็จ เจ้าของเรื่องจะเป็นผู้รับผิดชอบกำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2. การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บเอกสารที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้วและไม่มีเรื่องที่จะต้องดำเนินการต่อไปอีก เว้นแต่มีเรื่องในลักษณะที่คล้ายคลึงกันเข้ามาใหม่หรือจะต้องใช้เรื่องเดิมประกอบการพิจารณารวมกับเรื่องที่เข้ามาใหม่ เจ้าของเรื่องอาจเก็บไว้เองหรือองค์การอาจจัดตั้งหน่วยเก็บเอกสารเก่าเพื่อเป็นหน่วยงานกลางในการจัดเก็บ

3. การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือ การเก็บเอกสารที่ปฏิบัติเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นต้องใช้ตรวจสอบเป็นประจำ เพื่อความสะดวกเจ้าของเรื่องอาจเก็บไว้เอง โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เมื่อหมดความจำเป็นที่จะต้องใช้แล้ว จึงส่งไปยังหน่วยเก็บ

อายุการเก็บเอกสาร

การกำหนดอายุการเก็บเอกสารจะทำให้สามารถคัดเลือกเก็บเฉพาะเอกสารสำคัญเท่านั้น การกำหนดอายุการเก็บเอกสารแตกต่างกันไปตามประเภทของเอกสาร และและตามความจำเป็นต้องใช้ของแต่ละหน่วยงาน สำหรับราชการโดยปกติให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี ยกเว้นหนังสือต่อไปนี้ (ตารางที่ 1) ซึ่งระเบียบได้ยกเว้นไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 การกำหนดอายุการเก็บเอกสาร

ประเภทของหนังสือ	อายุการเก็บ
1 หนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดา ซึ่งไม่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำซึ่งดำเนินการเสร็จแล้ว	ไม่น้อยกว่า 1 ปี
2 หนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จแล้วและเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่น	ไม่น้อยกว่า 5 ปี
3 หนังสือที่ส่งวนเป็นความลับ	ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517
4 หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี สำนวนของศาลหรือของพนักงานสอบสวน หรือ หนังสืออื่นใดที่ได้มีกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนกำหนดไว้เป็นพิเศษ	ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนว่าด้วยการนั้น
5 หนังสือเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี สถิติ หลักฐานหรือเรื่องที่ต้องใช้สำหรับการค้นคว้าหรือหนังสืออื่นในลักษณะเดียวกัน	เก็บเป็นหลักฐานทางราชการตลอดไป หรือตามที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติกำหนด
6 หนังสือเกี่ยวกับการเงิน ซึ่งไม่ใช่เอกสารสิทธิที่เห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องเก็บถึง 10 ปี	ทำความเข้าใจกับกระทรวงการคลังเพื่อขอทำลาย

ที่มา : (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช , 2537)

ทุกปีปฏิทินให้ส่วนราชการจัดส่งหนังสือที่มีอายุครบ 25 ปีนับจากวันที่ได้จัดทำขึ้นที่เก็บไว้ ณ ส่วนราชการใด พร้อมทั้งบัญชีส่งมอบหนังสือครบ 25 ปี ให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ภายในวันที่ 31 มกราคมของปีถัดไป เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

1. หนังสือที่ต้องส่งวนเป็นความลับให้ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. หนังสือที่มีกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบที่ออกใช้เป็นการทั่วไป กำหนดให้เป็นอย่างอื่น

3. หนังสือที่ส่วนราชการมีความจำเป็นต้องเก็บไว้ในส่วนราชการนั้นให้จัดทำบัญชีหนังสือครบ 25 ปี ที่ขอเก็บเองส่งมอบให้หอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร นอกจากนี้ส่วนราชการอาจฝากหนังสือที่มีความสำคัญ ซึ่งยังไม่มีกำหนดทำลายไว้กับกองจดหมายเหตุแห่งชาติได้ด้วย

นโยบายเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บเอกสาร

ในการจัดเก็บเอกสารจะต้องพิจารณาให้ดีว่าจะกำหนดให้จัดเก็บเอกสารไว้ที่ไหนจึงจะให้ประโยชน์สูงสุดในการใช้อ้างอิงหรือช่วยในการตัดสินใจ คือ ดูว่ามีความจำเป็นที่จะต้องข้อมูลเหมือนกันกระจายตามที่ต่าง ๆ โดยมีมาตรฐานในการจัดเก็บเอกสารที่เหมือนกัน เป็นลักษณะเดียวกันหรือควรจะมีระบบการจัดเก็บเอกสารไว้ที่ศูนย์กลางแห่งเดียวนั้นก็คือแต่ละหน่วยงานควรคำนึงถึงการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารซึ่งอาจจะเป็นการจัดระบบศูนย์กลางของการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงาน (centralized files) หรือกระจายการจำแนกและจัดเก็บเอกสารไว้ตามหน่วยงานต่าง ๆ (decentralized files) หรือกำหนดนโยบายให้ใช้ระบบการกระจายการจัดเก็บเอกสารเฉพาะเรื่องไปไว้ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบโดยกำหนดให้ใช้มาตรฐานกลางในการจัดเก็บ การค้นหา การกำจัดหรือทำลายเอกสารที่มีค่าในการอ้างอิงน้อยรวมตลอดถึงอุปกรณ์ที่ใช้ก็เป็นแบบเดียวกัน หรือมีมาตรฐานเหมือนกันซึ่งเรียกว่า การจัดเก็บเอกสารแบบผสม (centralized control for decentralized files) อย่างไรก็ตามนโยบายในเรื่องเหล่านี้มีข้อดีและ ข้อเสีย ดังนี้

1. การจัดเก็บเอกสารทุกชนิดไว้ที่ศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารขององค์การ ศูนย์เอกสารคือ สถานที่เก็บหนังสือเอกสารทางราชการซึ่งได้มีการโต้ตอบหรือดำเนินการเสร็จแล้ว แต่ยังไม่สมควรหรือถึงเวลาลาย จุดประสงค์ใหญ่ของศูนย์มุ่งไปสู่การจัดเก็บเอกสารตามกฎหมายเกณฑ์หรือระเบียบที่มีมาตรฐานเดียวกัน และใช้เครื่องมืออุปกรณ์การจัดเก็บ โดยมุ่งถึงความประหยัดมากกว่าความสวยงาม

ความจำเป็นที่จะต้องตั้งศูนย์เก็บเอกสารของแต่ละหน่วยงาน ย่อมแตกต่างกันออกไป ดังนั้นในการจัดตั้งศูนย์เก็บเอกสารจึงจำเป็นต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบต่อไปนี้คือ

1.1 ปริมาณเอกสารติดต่อ

1.2 ปริมาณเอกสารซึ่งจำเป็นต้องเก็บไว้มากกว่า 1 ปี ขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับราชการเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 สถานที่วางตู้เก็บเอกสารหรือชั้นเอกสารในที่ทำงานปัจจุบัน

การใช้นโยบายจัดเก็บเอกสารทุกชนิดไว้ที่ศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารมีผลดีคือทำให้เกิดการประหยัดเนื้อที่ตู้เก็บเอกสาร ประหยัดแฟ้ม สามารถวางมาตรฐานกลางในการควบคุมการผลิต การจัดเก็บและการกำจัดเอกสารได้ง่าย การจัดเก็บเอกสารไว้ที่หน่วยงานนั้นจะช่วยกำจัด การซ้ำซ้อนต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็นและสามารถให้บริหารได้รวดเร็ว เพราะมีผู้ชำนาญงานเฉพาะอย่าง เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บเอกสารโดยเฉพาะ การจัดองค์การแบบนี้จะช่วยให้เกิดการประหยัด เพราะมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ประหยัดพื้นที่สำนักงาน อุปกรณ์ วัสดุ และพนักงาน ทั้งทำให้ เชื่อมมันได้ว่าเอกสารประเภทเดียวกันทั้งหมดจะถูกเก็บไว้ในที่เดียวกัน (พรรณี, 2535)

ส่วนผลเสียซึ่งอาจจะมีก็คือ เจ้าของเรื่องหรือผู้เกี่ยวข้องไม่ได้เป็นผู้เก็บเอกสารเองเวลาค้นหาเอกสารที่ต้องการใช้อ้างอิงที่สำคัญ ๆ บางเรื่องอาจเกิดความล่าช้า เพราะมีผู้ที่มิหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บแฟ้มอาจไม่เข้าใจถึงเนื้อหาและความสำคัญของแฟ้มที่เก็บและอาจแบ่งหมวดหมู่ไม่เหมาะสม การค้นหาเอกสารจึงทำได้ยากหรือต้องเสียเวลานาน ยิ่งหากองค์การขยายเติบโตขึ้นตามความเจริญก้าวหน้าของวิทยาการ ศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารจะเก็บเอกสารได้เพียง บางชนิดเท่านั้นการเก็บเอกสารระบบนี้มักต้องมีข้อกำหนดระยะเวลาการทำลายเอกสารประเภทต่าง ๆ หรือเคลื่อนย้ายไปเก็บไว้ที่ศูนย์เก็บเอกสารเก่าที่มีค่าในการใช้งานน้อยอยู่ด้วย

2. การกระจายให้แต่ละหน่วยงานในองค์การรับผิดชอบจัดเก็บเอกสารเองหลักใหญ่คือ ผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบในงานใดจะเบี่ยงผู้จัดเก็บแฟ้มหรือเอกสารไว้เองเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการจัดเก็บและค้นหาเอกสารที่ต้องการใช้อ้างอิง เอกสารลับต่าง ๆ จะถูกเก็บรักษาไว้อย่างดีในที่ เหมาะสม การจัดเก็บเอกสารไว้ตามหน่วยงานต่าง ๆ นั้นเป็นการกระจายอำนาจการจัดเก็บ เอกสารหน่วยงานต่าง ๆ จะเก็บเอกสารของตนเองตามความจำเป็น ซึ่งทำให้มีการทำงานซ้ำซ้อนกันโดยไม่สมควร เช่น ต้องมีอุปกรณ์การเก็บและพนักงานของแต่ละหน่วยงานเองทำให้ไม่ ประหยัด วิธีปฏิบัติก็อาจแตกต่างกัน แต่แบบนี้ก็มีข้อดีในด้านการรักษาความลับ สามารถหยิบใช้ได้ทันที (พรรณี, 2535)

3. การจัดเก็บเอกสารแบบผสม วิธีการก็คือ องค์การยินยอมให้หน่วยงานย่อยแต่ละหน่วย เก็บเอกสารไว้เองทั้งที่เป็นเอกสารซึ่งเกี่ยวข้องหรือผลิตขึ้นเอง และระเบียบหรือคำสั่งซึ่งเป็น นโยบายหรือเกี่ยวข้องกับปฏิบัติงานโดยทั่วไป แต่จะกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บ แฟ้มเอกสารเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ อายุการเก็บเอกสารประเภทต่าง ๆ ไว้เป็นมาตรฐาน เดียวกันโดยมีเจ้าหน้าที่จากหน่วยหรือฝ่ายสารบรรณกลางหรือกองกลางเป็นผู้ควบคุมให้ปฏิบัติ ไปตามมาตรฐานที่วางไว้ระบบนี้เป็นระบบที่นิยมใช้กันมากในหน่วยงานปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อผู้ดูแลเห็นเข้าใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การที่จะรวมอำนาจหรือจะกระจายอำนาจการจัดเก็บเอกสารนั้นขึ้นอยู่กับขนาดขององค์การ ลักษณะของงาน ประเภทและปริมาณของเอกสาร พนักงานจัดเก็บเอกสารและปรัชญาของผู้บริหารระดับสูง อย่างไรก็ตามควรจัดให้มีศูนย์กลางการควบคุม (Centralized control) มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารงานเอกสารขององค์การทั้งหมด แม้ว่ากระจายอำนาจการจัดเก็บเอกสารไว้ตามหน่วยงานต่างๆ หรือจะเป็นแบบผสมก็ตาม หน่วยควบคุมกลางนี้จะเป็นผู้กำหนดมาตรฐานต่าง ๆ ให้ถือปฏิบัติแบบเดียวกัน และจัดให้มีการยืดหยุ่นตามความจำเป็นของแต่ละหน่วยงานได้

หลักการเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บเอกสาร

1. การตัดสินใจว่าในแต่ละหน่วยงานซึ่งมีวัตถุประสงค์ หรือประเภทของการประกอบการต่างกันจะตัดสินใจใช้ระบบใดในการจัดเก็บเอกสารเป็นเรื่องละเอียดอ่อนจำเป็นจะต้องมีการศึกษาว่าระบบใดจึงจะทำให้การปฏิบัติงานสำนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุดผู้ที่ศึกษาค้นคว้าหรือผู้เชี่ยวชาญทางด้านนี้โดยตรงควรเป็นผู้กำหนด
2. เป็นระบบซึ่งประหยัดทั้งค่าใช้จ่าย เวลา และผู้ปฏิบัติงานหรือผู้รับผิดชอบ เพื่อความเหมาะสมของกิจการแต่ละประเภท จึงจะถือว่าเป็นระบบที่ดีมีประสิทธิภาพ
3. เป็นระบบซึ่งสามารถขยายรับการขยายตัวของงานหรือองค์การในอนาคตได้ดี หากมีการเปลี่ยนแปลงหรือมีปริมาณเอกสารเพิ่มมากขึ้น ไม่ควรต้องแก้ไขระบบการจัดเก็บเอกสารทั้งระบบ ระบบการให้เลขรหัสหน้าหมวดเพิ่มแต่ละเพิ่มควรเป็นระบบซึ่งวางไว้เพื่อการขยายงานในอนาคตด้วย
4. เป็นระบบซึ่งจะสามารถค้นหาเอกสารได้รวดเร็ว หรือเสียเวลาน้อยที่สุดเมื่อมีความต้องการใช้เอกสารอ้างอิงเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานหรือความต้องการในการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจในการบริหารงานต่าง ๆ
5. เป็นระบบซึ่งการจัดเก็บแฟ้มเอกสารของแต่ละองค์การเป็นไปตามความสำคัญและลำดับก่อนหลังของเอกสารในกลุ่มแฟ้มกลุ่มหนึ่งหรือเอกสารพวกหนึ่งได้
6. เป็นระบบที่ง่ายในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการจำแนกหมวดเอกสารใหญ่ ๆ และการให้รหัสและชื่อแฟ้มต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงาน ไม่ว่าผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องจะมีพื้นความรู้ในการศึกษาแตกต่างกันก็ตาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. เป็นระบบที่เหมาะสมกับการดำเนินงานขององค์การนั้น การเลียนหรือลอกแบบระบบการจัดเก็บเอกสารขององค์การอื่นอาจไม่เหมาะสมกับการจัดเก็บเอกสารขององค์การนั้น แม้ว่าอาจเป็นองค์การประเภทเดียวกัน แต่ไม่ได้อยู่ในสังกัดเดียวกันก็ตาม

องค์ประกอบในการจัดเก็บเอกสารที่ดี (มหาวิทยาลัยบูรพา, 2538)

1. เป็นระบบที่สามารถขยายรับกับการขยายตัวของหน่วยงานในอนาคตได้
2. ผู้เชี่ยวชาญด้านเก็บเอกสารจะเป็นผู้กำหนดระบบการเก็บเอกสารที่ดี
3. เป็นระบบที่ถูกกำหนดขึ้นโดยคำนึงถึงการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายด้วย
4. เป็นระบบซึ่งจะทำให้การค้นหาเอกสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว
5. เป็นระบบซึ่งทำให้การจัดเก็บแฟ้มเอกสารเรียงลำดับความสำคัญและลำดับก่อนหลังของเอกสารในกลุ่มแฟ้มกลุ่มหนึ่งหรือเอกสารพวกหนึ่ง
6. เป็นระบบที่ง่ายต่อการเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน
7. เป็นระบบเหมาะสมกับการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น

วัสดุและอุปกรณ์ในการจัดเก็บเอกสารนั้นย่อมมีส่วนช่วยให้การจัดเก็บเอกสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพได้ ดังนั้นจึงควรกำหนดมาตรฐานของวัสดุและอุปกรณ์ไว้เป็นหลักในการจัดหาวัสดุและอุปกรณ์การจัดเก็บเอกสารด้วย วัสดุต่าง ๆ นั้นได้แก่ ตู้เก็บเอกสาร แฟ้ม บัตรนำ และวัสดุอื่น

ตู้เก็บเอกสาร (cabinets) จะเป็นตู้เหล็กหรือไม้ก็ได้ ในปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ มักนิยมใช้ตู้เหล็กในการเก็บเอกสาร ตู้ที่นิยมใช้มากได้แก่ ตู้แบบ 4 ล้นชัก นอกจากนั้นยังมีตู้เก็บเอกสารแบบเลื่อนบนราง ตู้เก็บเอกสารแบบระบบกลไก ตู้เก็บเอกสารตามแนวนอนแบบต่าง ๆ เป็นต้น

แฟ้ม (folders) การพิจารณาเลือกแฟ้มต้องให้เหมาะสมกับปริมาณและชนิดของเอกสารและความถี่ของการนำเอกสารมาใช้ แฟ้มที่นิยมใช้กันมากได้แก่ แฟ้มกระดาษ ซึ่งอาจเป็นชนิดดัดทรง หรือมีส่วนอื่นในตำแหน่งต่าง ๆ แฟ้มบางชนิดมีวัสดุเสริมให้แข็งแรงขึ้น บางชนิดมีรอยพับที่ ๆ ให้ขยายรอยรับกับปริมาณเอกสาร แฟ้มแขวนเป็นแฟ้มที่นิยมใช้มากเพราะสามารถขยายแฟ้มได้ง่ายและไม่ต้องใช้แผ่นกั้นแฟ้ม

บัตรนำ (guides) ช่วยนำรายการในการเก็บและค้นเอกสาร บัตรนำมีส่วนยื่นในตำแหน่งต่าง ๆ ของแฟ้ม หรืออาจเลื่อนเปลี่ยนตำแหน่งได้ บัตรนำอาจทำด้วยโลหะหรือพลาสติกหรือเป็นกระดาษติดกับตัวแฟ้ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วัสดุต่าง ๆ เช่น บัตร ป้าย เครื่องเจาะกระดาษ เครื่องเย็บกระดาษ และ กะบะเก็บเอกสาร ชั้น ที่วางหนังสือ เครื่องเรียงเอกสาร เป็นต้น

การแยกประเภทเอกสาร (มหาวิทยาลัยบูรพา, 2538)

เอกสารโดยทั่วไปอาจจำแนกได้เป็นประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. เอกสารที่ยังอยู่ในระหว่างการปฏิบัติงาน (active file) หมายถึงเอกสารได้ตอบที่ยังปฏิบัติไม่เสร็จ รวมทั้งเอกสารที่ได้ได้ตอบเสร็จแล้วแต่ยังมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการอ้างอิงอยู่บ่อยครั้ง เอกสารประเภทนี้ให้อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานเจ้าของเรื่องจัดเก็บ แต่ถ้าได้ตอบเสร็จแล้วและยังมีความจำเป็นต้องอ้างอิงบ่อยครั้งควรจัดเก็บใส่ตู้ส่วนกลางและมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องร่วมกันรับผิดชอบดูแล

2. เอกสารที่ได้มีการได้ตอบเสร็จแล้ว (inactive file) แต่ยังมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการอ้างอิงได้ตอบอยู่บ้างในบางครั้งเอกสารประเภทนี้ไม่ควรเก็บไว้เองที่หน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพราะจะทำให้สิ้นเปลืองพื้นที่และอุปกรณ์ในการจัดเก็บ ควรรวบรวมจัดส่งให้ศูนย์เก็บเอกสารกลาง จัดเก็บหรืออาจเก็บไว้ในไมโครฟิล์ม ซึ่งจะประหยัดที่เก็บได้มากแต่ต้นทุนอาจจะสูงมาก

3. เอกสารซึ่งมีความสำคัญ หมายถึง เอกสารบางอย่างที่มีค่าประวัติศาสตร์ ทางกฎหมาย วรรณคดี หรือเกี่ยวกับหลักฐานทางการเงิน เอกสารประเภทนี้จำเป็นต้องเก็บไว้นานถึง 10 ปี หรือตลอดไป ควรรวบรวมส่งเก็บที่ศูนย์เก็บเอกสารกลางหรือกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

4. เอกสารที่สมควรทำลายได้ (destruction) หมายถึงเอกสารซึ่งหมดค่าในการใช้อ้างอิงอีกต่อไป หรือเอกสารซึ่งพ้นระยะเวลาที่ควรจัดเก็บ

The National File Protection Association ของสหรัฐอเมริกา ได้จำแนกเอกสารออกเป็น 4 ประเภทคือ (พรรณีย์, 2535)

1. เอกสารที่ไม่จำเป็น (Nonsential) หมายถึงเอกสารที่มีคุณค่าในระยะเวลาสั้น ๆ เช่น ร่างที่เขียนด้วยดินสอ การสอบถามประจำวัน และประกาศต่าง ๆ

2. เอกสารที่มีประโยชน์ (Helpful) หมายถึงเอกสารที่มีประโยชน์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานภายในระยะ 4-5 สัปดาห์ หลังจากนั้นก็ควรทำลาย

3. เอกสารสำคัญ (Importance) หมายถึงเอกสารที่มีคุณค่าเป็นระยะเวลานาน ตั้งแต่ 5-6 ปี ขึ้นไปจึงควรเก็บไว้เพื่อใช้อ้างอิงแม้จะปฏิบัติเสร็จสิ้นก็ควรเก็บไว้ใน ประเภทเอกสารที่ยังใช้อ้างอิงอยู่ (Inactive file)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่วนวิสาห์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. เอกสารที่มีคุณค่าสูง (Vital) หมายถึงเอกสารที่มีคุณค่าต่อชีวิตขององค์กรอันได้แก่ เอกสารทางด้านกฎหมาย เช่น หนังสือสำคัญแสดงการเป็นเจ้าของกิจการ ทรัพย์สินและหนี้สิน หากเอกสารเหล่านี้สูญหายจะเป็นผลเสียหายต่อองค์กรอย่างร้ายแรง ดังนั้นจึงควรเก็บเอกสารประเภทนี้ไว้ตลอดไป (permanently)

นอกเหนือไปจากนี้เราอาจจำแนกเอกสารออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้อีกอย่างคือ เอกสารทั่วไปและเอกสารลับ การจำแนกเอกสารออกเป็นประเภทต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นจะมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการควบคุมในการจัดเก็บเอกสาร (มหาวิทยาลัยบูรพา, 2538)

ระบบมาตรฐานในการจัดเก็บเอกสาร

การจัดเก็บเอกสารนั้น อาจจะใช้ระบบการจำแนกเอกสารระบบใดระบบหนึ่ง ดังนี้

1. จำแนกตามหัวข้อเรื่อง (by name of subject) คือการจำแนกเอกสารออกเป็นหัวข้อใหญ่ๆตามหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานนั้นหรือจำแนกตามบริการที่จะให้ผู้อื่น
2. จำแนกตามรายชื่อของหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย (by name of individual or organization) เช่น การจำแนกตามรายชื่อของสวนราชการหรือตามรายชื่อบุคคลที่เป็นเจ้าของเรื่องนั้น ๆ
3. จำแนกตามสถานที่ตั้งของหน่วยงาน (by name of location) เช่นการแยกเป็นภาคหรือเขตและในแต่ละภาคหรือเขต ก็จำแนกย่อยในการดำเนินงานให้มีหน่วยย่อยเล็กลงไปอีก เช่น แยกออกเป็นจังหวัด เป็นต้น
4. จำแนกโดยใช้เลขรหัสแทนเรื่องหนึ่ง ๆ การจำแนกแบบนี้ จำเป็นต้องให้หมายเลขแก่เอกสารประเภทต่าง ๆ และจะต้องมีการทำคู่มือประกอบรหัส เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บและค้นหาด้วย

ในทางปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารอาจจะใช้ระบบการจำแนกเอกสารหลายระบบผสมกัน ก็ได้แล้วแต่ความสะดวก ปริมาณ ประเภทของเอกสาร และลักษณะงาน ตลอดจนนโยบายของแต่ละหน่วยงาน ระบบหนึ่งอาจจะเหมาะกับหน่วยงานหนึ่ง แต่อาจจะไม่เหมาะสมกับอีกหน่วยงานก็ได้แต่ภายในหน่วยงานเดียวกันควรใช้ระบบการจำแนกเอกสารที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยพยายามใช้ระบบที่จะอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บและค้นหาให้มากที่สุด และเป็นระบบที่ทำให้ผู้จัดเก็บหรือผู้ค้นหาเอกสารเข้าใจได้ง่ายที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนการจัดเก็บเอกสาร

1. สํารวจรายชื่อแฟ้มเอกสาร
2. ให้รหัสหมวดใหญ่ทุกแฟ้มเอกสาร
3. นำรายชื่อแฟ้มเอกสารแต่ละหมวดใหญ่มาแยกหมวดย่อย
4. เปลี่ยนแฟ้มเอกสารโดยใช้แฟ้มปกอ่อนมีแถบยื่นตรงกลาง กรณีตู้เหล็ก 4 ชั้นชัก หรือแฟ้มแข็งกรณีตู้กระจก หรือตู้เหล็ก 2 บาน
5. พิมพ์รหัสเอกสารพร้อมรายชื่อแฟ้มเอกสารติดที่แถบยื่นของแฟ้มหรือสันของแฟ้ม
6. จัดทำบัญชีคุมแฟ้มโดยจัดทำบัตรคุมรายละเอียดเอกสารภายในแฟ้ม 2 ชุด บัตรคุม 1 ใบ เจาะใส่ในแฟ้มแต่ละแฟ้ม แล้วรวบรวมสำเนาบัตรคุมทั้งหมดใส่แฟ้มไว้ต่างหาก โดยเรียงลำดับตั้งแต่หมวดที่ 1 จนครบทุกหมวด
7. การจัดเก็บเอกสารใส่ตู้
 - 7.1 ตู้ 4 ชั้นชัก
 - ก. ทำบัตรนำคั่นแต่ละหมวดใหญ่ (บัตรนำเขียนชื่อหมวดใหญ่ในดัชนี)
 - ข. ทำบัตรนำร่องคั่นแต่ละหมวดย่อย (เขียนชื่อหมวดย่อยลงใน ดัชนี)
 - ค. ทำบัตรยืม แฟ้มยืม
 - ง. จัดแฟ้มเอกสารเรียงในลิ้นชัก เริ่มจากหมวดที่ 1 2 3 ตามลำดับจากข้างนอกไปยังข้างใน
 - 7.2 ตู้กระจก
 - ก. จัดเรียงเอกสารตามลำดับ
 - ข. ติดกระดาษสีติดที่สันของแฟ้ม แยกเป็นสีละหมวด

วิธีการจัดเก็บเอกสารที่ดี

1. จำแนกประเภทเอกสารตามลักษณะที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่การปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้น
2. กำหนดประเภทของเอกสารที่จะจัดเก็บในตู้เอกสารต่าง ๆ โดย
 - 2.1 เก็บเอกสารที่ใช้เสมอในตู้หรือในลิ้นชักระดับสายตา (โดยเฉพาะตู้เหล็ก 4 ชั้นชัก)
 - 2.2 เก็บเอกสารที่จะใช้อ้างอิงนาน ๆ ครั้ง ไว้ในตู้ทึบหรือตู้ครึ่งไม้ครึ่งกระจก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การจำแนกแฟ้มเอกสารที่เก็บในลิ้นชักควรจะใช้ระบบการอ่านหนังสือคือเรียงจากซ้ายไปขวา

4. ไม่ควรเก็บเอกสารมากกว่า 1 เรื่องในแฟ้มเดียวกัน
5. ไม่ควรเก็บเอกสารมากเกินไปในแฟ้มหนึ่ง (ไม่ควรเกิน 50 - 60 แผ่น)
6. ไม่ควรเก็บเอกสารปนกับแฟ้มเอกสาร
7. ควรมีการควบคุมการจัดเก็บและค้นหาเอกสารโดยเคร่งครัด
8. เมื่อค้นเอกสารและนำออกมาใช้เสร็จแล้ว ควรรับนำไปเก็บที่เดิม
9. ถ้ายืมเอกสารหรือแฟ้มไปใช้ในงานต้องใส่ “บัตรยืม” หรือ “แฟ้มยืม” ไว้แทนจนกว่าจะนำเอกสารหรือแฟ้มที่ยืมไปมาคืน
10. เอกสารที่ใช้เสร็จแล้วแต่ต้องเก็บไว้ระยะหนึ่งและไม่ได้ใช้อ้างอิงบ่อยนักควรเก็บไว้ที่ชั้นล่างของตู้หรือชั้นเก็บเอกสาร
11. ควรย้ายเอกสารไปเก็บ ณ ศูนย์เก็บทุกปีและอย่าเคลื่อนย้ายเอกสารที่ยังไม่ได้แยกใส่แฟ้มไปเก็บ
12. ไม่ควรซื้อตู้เอกสารเพิ่มโดยไม่จำเป็น เพราะจะทำให้เกิดปัญหาความไม่เพียงพอของพื้นที่ปฏิบัติงานควรจะพยายามใช้ตู้ ชั้น และเครื่องจัดเก็บเอกสารที่มีอยู่เดิมโดยปรับให้ได้มาตรฐาน

การจัดเก็บเอกสารโดยใช้ระบบไมโครฟิล์ม

เป็นวิธีที่จะสามารถเก็บเอกสารได้เป็นจำนวนมากได้โดยใช้ไมโครฟิล์มวิธีการก็คือการถ่ายเอกสารลงไมโครฟิล์ม ซึ่งย่อขนาดของเอกสารลง ทำให้สะดวกต่อการเก็บและประหยัดเนื้อที่ การที่จะนำเอาระบบถ่ายเอกสารใส่ไมโครฟิล์มเข้ามาใช้หรือไม่นั้นปัจจัยประการสำคัญที่สุดที่ควรพิจารณา คือปริมาณของเอกสารสำคัญที่จำเป็นต้องเก็บไว้เป็นระยะเวลาที่ยาวนาน ถ้าหากปริมาณเอกสารที่จะนำเก็บไม่มากพอ ควรนำเอาระบบไมโครฟิล์มมาใช้จะทำให้เป็นการสิ้นเปลือง นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ควรพิจารณาอีกคือ

1. เมื่อพื้นที่คับแคบไม่สามารถเก็บเอกสารได้เพียงพอ การถ่ายเอกสารใส่ไมโครฟิล์มจะทำให้ประหยัดเนื้อที่เก็บเอกสารเพราะการจัดเก็บเอกสารในรูปไมโครฟิล์มจะกินเนื้อที่ประมาณร้อยละ 2 ของเนื้อที่ที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสารด้วยต้นฉบับเดิม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. เมื่อไม่สามารถถ่ายเอกสาร หรือทำสำเนาจำนวนมากได้ในระยะเวลาอันรวดเร็วด้วยวิธีอื่นได้ทัน เพราะไมโครฟิล์มสามารถที่จะถ่ายกลับทำสำเนาได้ถึง 2,000 สำเนาในเวลา 1 ชั่วโมง และยังช่วยแก้ปัญหาการพิมพ์สำเนาผิดอีกด้วย นอกจากนี้เมื่อมีความจำเป็นที่จะต้องอัดสำเนาจากต้นฉบับจริงก็จะยุ่งยากและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมากกว่าการอัดสำเนาไมโครฟิล์มเป็นอันมาก เพราะต้นฉบับเดิมมีขนาดใหญ่

3. เมื่อมีปัญหาด้านการส่งข้อมูล ซึ่งอาจจะจำเป็นต้องส่งไประหว่างประเทศซึ่งเสียค่าส่งสูงมาก แต่ถ้าเป็นไมโครฟิล์มค่าขนส่งจะต่ำกว่าค่าขนส่งเอกสารธรรมดา และยังทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นอีกด้วย และผู้ที่ต้องการเมื่อได้รับไมโครฟิล์มแล้วก็อาจจะพิมพ์ อัดสำเนาได้ตามจำนวนหรือขนาดที่ต้องการได้ นอกจากนี้ประโยชน์ที่สำคัญคือตัดปัญหาเรื่องเอกสารสูญหายหรือเก็บไว้ผิดที่ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดเรียงเอกสารเพื่อความปลอดภัยให้เอกสารได้มาก โดยควบคุมเครื่องค้นหาไมโครฟิล์มตามดัชนีที่คุมด้วยไมโครโพรเซสเซอร์และการตั้งโปรแกรมได้ (ศิริวรรณ, 2538) โดยทั่วไปแล้ว เหตุผลที่หน่วยงานหนึ่ง ๆ จะตัดสินใจใช้ระบบไมโครฟิล์มในการเก็บเอกสารนั้น มักจะตัดสินใจโดยใช้หลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น โดยอาจจะเน้นที่หลักการประหยัดเนื้อที่เก็บเอกสารและในด้านความสะดวกและความจำเป็นในการอัดสำเนาจำนวนมาก ๆ แต่สิ่งสำคัญที่ควรพิจารณาคือความพร้อมที่จะใช้ระบบไมโครฟิล์ม กล่าวคือจะต้องปรับปรุงระบบการจัดเก็บเอกสาร (Filing) ให้ได้มาตรฐานเสียก่อนเพราะมิฉะนั้นเมื่อนำเอาระบบไมโครฟิล์มเข้ามาใช้จะทำให้เกิดปัญหาด้านการค้นหาเอกสารที่ต้องการ กล่าวคือ สิ่งที่จะต้องคำนึงถึงในการนำเอาระบบการถ่ายเอกสารใส่ไมโครฟิล์ม ในการใช้ระบบนี้อย่างละเอียดรอบคอบ โดยยึดหลักประสิทธิภาพและประหยัดเป็นเป้าหมายสำคัญ

ปัญหาการจัดเก็บเอกสาร

การจัดเก็บเอกสารในระบบงานสำนักงานของสภากลหรือของประเทศไทยมักจะมีปัญหาคล้ายคลึงกัน มากน้อยขึ้นอยู่กับการบริหารระบบการบริหารงานเอกสารขององค์การนั้นมีมาตรฐานหรือได้รับความเอาใจใส่จากผู้บริหารระดับต่าง ๆ ตลอดจนมีผู้รับผิดชอบในขั้นตอนต่าง ๆ หรือไม่ ปัญหาโดยทั่วไปเริ่มจากการผลิตเอกสารมากเกินไปจนความจำเป็นที่มีอยู่ ทำให้เอกสารมีมากเกินไป ปัญหานี้ยังนำไปสู่ปัญหาการจัดเก็บเอกสาร คือเอกสารปะปนกันระหว่างเอกสารประจำวัน เอกสารที่กำลังดำเนินการปฏิบัติอยู่ยังไม่เสร็จ เอกสารที่ปฏิบัติหรือดำเนินการเสร็จแล้ว แต่ยังคงใช้อ้างอิงอยู่บ่อยครั้งเอกสารที่มีอายุมากกว่า 1 ปี เอกสารลับและเอกสารสำคัญ เอกสารที่เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้า ไม่นับญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการศึกษา ไม่ว่าจะกรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ช่วยเก็บเอกสารไม่เพียงพอ ระบบการจัดเก็บเอกสารก็มักไม่ได้มาตรฐาน ไม่มีระบบการจัดเก็บเอกสารกลางของแต่ละหน่วยงาน ไม่มีรายชื่อแฟ้มเอกสารช่วยในการจัดเก็บหรือค้นหาเอกสาร ผู้รับผิดชอบใช้ความจำส่วนตัวว่าแฟ้มใด เอกสารใดเก็บไว้ที่ใด หากไม่อยู่ในบริเวณที่ทำงานผู้อื่นก็มักจะหาเอกสารไม่พบทำให้งานล่าช้า

ปัญหาการจัดเก็บเอกสารขององค์กรต่าง ๆ ในประเทศไทยไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน โดยทั่วไปอาจจำแนกได้ดังต่อไปนี้

1. ไม่มีมาตรฐานของระบบการจัดเก็บเอกสารในหน่วยงานผู้รับผิดชอบงานแต่ละคนก็มักจะเก็บแฟ้มเอกสาร หนังสือ ในส่วนงานที่ตนรับผิดชอบโดยเก็บเอกสารหรือหนังสือไว้ในที่ที่ตนเองจำได้ ปะปนกันระหว่างเอกสารที่มีอายุไม่ถึง 1 ปี และเอกสารที่มีอายุเกินกว่า 1 ปี ไม่มีรายชื่อแฟ้มเอกสาร ทั้งประจำหน่วยงานและของแต่ละบุคคล เมื่อบุคคลนั้นไม่อยู่และเมื่อมีผู้มาติดต่อหรือขอใช้บริการ ผู้อยู่ในหน่วยงานเดียวกันไม่สามารถค้นหาเอกสารที่ต้องการใช้อ้างอิงได้

2. ไม่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานจัดเก็บเอกสารโดยเฉพาะ หน้าที่จัดเก็บ ค้นหาแฟ้มเอกสารส่วนใหญ่มักจะเป็นไปในรูปแบบผู้รับผิดชอบงานก็มักจะจัดเก็บหรือค้นหาเอกสารเองใช้มาตรฐานที่ตนเองเข้าใจ หากมีงานน้อยของค์การที่ตั้งมายังมีอายุไม่มาก เอกสารยังมีไม่มาก ปัญหาการจัดเก็บและค้นหาเอกสารก็ยังมีน้อยแต่ถ้าองค์กรตั้งมาเป็นระยะเวลาานาน ๆ เอกสารปนกันระหว่างเอกสารเก่ากับเอกสารที่มีอายุไม่ถึง 1 ปี การไม่มีผู้รับผิดชอบโดยเฉพาะสำหรับงานจัดเก็บและค้นหาเอกสารของระบบเก็บเอกสารกลาง นับว่าเป็นปัญหาอย่างมาก นอกจากนั้น ผู้ที่ทำงานด้านนี้มักจะไม่ได้รับการฝึกอบรมงานด้านการบริหารงานเอกสารมาโดยตรง

3. ไม่มีระบบการให้ยืมเอกสารไปใช้ ไม่ว่าจะเป็นการยืมเอกสารแผ่นเดียวหรือการยืมเอกสารทั้งแฟ้ม ส่วนมากมักจะถ่ายเอกสารให้ไปเมื่อมีผู้มาขอยืมเอกสารแผ่นเดียวหรือหากว่าเป็นผู้บังคับบัญชายืมเอกสารทั้งแฟ้มก็มักจะให้ไปด้วยความเกรงใจ ระบบการติดตามทวงถามเมื่อครบกำหนดเวลาที่การคืนหนังสือหรือแฟ้มเอกสารที่ถูกยืมไปยังไม่เคร่งครัด และส่วนมากผู้รับผิดชอบก็มักไม่ค่อยกล้าติดตามทวงถามแฟ้มเอกสารคืนมาจากผู้บังคับบัญชาเมื่อถึงเวลาอันควรส่งคืนแฟ้มเอกสารที่ยืมไปใช้งาน

4. ขาดเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการจัดเก็บเอกสารหรือมีแต่ไม่เพียงพอ เช่น ตู้เหล็กเก็บเอกสาร 4 ล้นชัก เครื่องเจาะรูกระดาษ กล่องหรือชั้นเก็บเอกสารเก่า ทำให้ต้องจัดเก็บเอกสารไว้บนโต๊ะ บนหลังตู้ หรือกองไว้บนพื้น ทำให้ดูไม่เป็นระเบียบ ในบริเวณที่ทำงาน

5. ขาดการวางแผนการกำหนดระยะเวลาที่ควรจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่แน่นอน เอกสารส่วนใหญ่มักจะเก็บไว้ประมาณ 10 ปี ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์สำหรับใช้ในงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ยืมคืนหนังสือหรือเอกสารคืนให้

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ซึ่งเอกสารบางอย่างไม่ควรเก็บไว้จนถึง 10 ปี ก็ได้มีการคัดเลือกออกเพื่อทำลายหรือย้ายไปไว้จากบริเวณที่ทำงานประจำวัน การกำจัดหรือทำลายเอกสารโดยทั่วไปยังต้องตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณา คัดเลือกอยู่ ทำให้การทำลายเอกสารเป็นไปด้วยความล่าช้า

6. ขาดบุคคลผู้มีความรู้ด้านการจัดเก็บเอกสารหรือวางมาตรฐานในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบเดียวกันซึ่งจำเป็นในงานด้านนี้บุคคลที่ทำงานด้านนี้ส่วนใหญ่ขาดความกระตือรือร้นเอาใจใส่ จึงมีแนวโน้มที่จะไม่สามารถแนะนำมาตรฐานการดำเนินงานด้านการจัดเก็บเอกสาร หรือช่วยแก้ไขปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสาร หรือช่วยแก้ไขปัญหาด้านมาตรฐานในการจัดเก็บ ค้นหา หรือกำจัดเอกสารให้แก่หน่วยงานได้

7. มักไม่มีห้องหรือสถานที่เก็บเอกสารเก่า ซึ่งมีอายุมากกว่า 1 ปี เอกสารจึงปะปนกัน การค้นหาเอกสารที่ต้องการใช้งานทำได้ล่าช้ากว่าที่ควรเป็น

8. ผู้ปฏิบัติงานมีเอกสารส่วนตัวหรือนำหนังสือส่วนตัวมาเก็บไว้บริเวณที่ทำงานปะปนกับเอกสารของหน่วยงาน เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร หนังสือในเทศกาลสำคัญ หนังสือทางวิชาการของตนเอง ฯลฯ และมักจะไม่ค่อยดำเนินการกำจัดหรือทำลายหรือเคลื่อนย้ายไปไว้ที่อื่น

9. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจหรือความสำคัญต่องานด้านนี้น้อยกว่างานหลักอื่น ๆ หรือมองข้ามความจำเป็น บุคคลผู้ทำงานด้านสารบรรณ หรือธุรการจึงมักจะประกอบด้วยกลุ่มของคนซึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำกว่าเมื่อเทียบกับเจ้าหน้าที่ด้านอื่น ๆ

อย่างไรก็ตาม องค์การมักจะให้ความสำคัญแก่การดำเนินงานด้านเอกสารมาก เพราะยังการจัดเก็บ ค้นหา และกำจัดเอกสาร มีมาตรฐานมากขึ้นการดำเนินงานขององค์การก็ยังมีประสิทธิภาพมากขึ้นเช่นกัน ซึ่งถ้าเป็นองค์การทางธุรกิจจะก่อให้เกิดผลกำไรเพิ่มขึ้น

การยืมเอกสาร

เนื่องจากการปฏิบัติงานสำนักงานจำเป็นต้องมีการศึกษาเรื่องเดิม การค้นคว้าหาหลักฐานอ้างอิงเรื่องต่าง ๆ พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่สำนักงาน หรือผู้เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องยืมใช้เอกสารของสำนักงาน การยืมหนังสือของสำนักงานอาจยืมหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่แล้วเสร็จ เช่น เอกสารที่ต้องใช้เวลาดำเนินงานหรือต้องรอคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยืมเอกสารที่เก็บไว้ใช้เพื่อการตรวจสอบ ซึ่งจำเป็นต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ และยืมเอกสารที่ส่งเก็บแล้วซึ่งได้ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว อาจเป็นการยืมเอกสารภายในส่วนราชการหรือองค์การเดียวกัน หรือ

เอกสารที่เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำมาใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดก็ตาม อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระหว่างส่วนราชการหรือองค์การเพื่อป้องกันมิให้เอกสารสูญหายและเพื่อเป็นหลักฐานในการติดตามทวงถาม จึงได้มีแนวปฏิบัติในการยืมไว้ดังนี้

1. ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นไปตามระเบียบ สำหรับส่วนราชการ การยืมเอกสารระหว่างส่วนราชการต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไปหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ส่วนการยืมเอกสารภายในส่วนราชการเดียวกัน ต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับแผนกขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย และห้ามบุคคลภายนอกยืมเอกสารเว้นแต่จะให้ดูหรือคัดลอก แต่ต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายก่อน สำหรับเอกชนโดยทั่วไปจะมีแนวปฏิบัติใกล้เคียงกันและมักห้ามบุคคลภายนอกยืมและดูเอกสารด้วย

2. การยืมเอกสารโดยทั่วไป ผู้ยืมจะต้องแจ้งให้ทราบว่าจะนำไปใช้ในราชการหรือกิจการใด และมอบหลักฐานการยืมให้เจ้าหน้าที่เก็บและกรอกรายละเอียดในบัตรยืมเอกสารไว้เป็นหลักฐาน

3. เจ้าหน้าที่เก็บหลักฐานการยืมเรียงลำดับ วัน เดือน ปี ไว้เพื่อติดตามทวงถาม ส่วนบัตรยืมเอกสารเก็บไว้แทนเอกสารที่ถูกยืมไป

การแสดงเอกสารที่ถูกยืมออกไปหรือเอกสารระหว่างการยืมนอกจากใช้บัตรยืมเอกสารแสดงแล้ว อาจใช้วิธีการอื่น ๆ เช่น

ใช้บัตรแสดงออก (out guide) ทำด้วยกระดาษแข็งขนาดเท่าแฟ้ม มีคำว่า ออก ที่มุมบนขวาของบัตรให้สูงกว่าระดับแฟ้มเพื่อให้สังเกตได้ง่ายว่ามีการยืมเอกสารออกไป

ใช้แฟ้มแทน (out folder) ในกรณีที่เอกสารถูกยืมออกไปทั้งแฟ้ม จะทำเป็นแฟ้มขึ้นมาภายในแฟ้มจะใส่บัตรยืมเอกสารไว้

4. การติดตามเอกสารที่ยืมออกไป ถ้าผู้ยืมไม่ส่งเอกสารคืนตามกำหนดเจ้าหน้าที่จะต้องติดตามทวงถามหากยังไม่ได้ผล อาจส่งใบทวงถามเป็นทางการ

การทำลายเอกสาร

การทำลายเอกสารของสำนักงานเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นเพราะงานสำนักงานย่อมเกี่ยวข้องกับหลักฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษรมากกว่า ปริมาณของเอกสารที่เพิ่มขึ้นย่อมเป็นภาระในการจัดเก็บ ดังนั้นจึงต้องมีการทำลายเอกสารเพื่อขจัดเอกสารที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ไม่มีความจำเป็นต้องเก็บรักษาเรื่องที่ไม่สำคัญเพื่อประหยัดเนื้อที่จัดเก็บ บุคลากร และเวลาจัดดำเนินการ แนวปฏิบัติในการทำลายเอกสารมีดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ในแต่ละปีให้มีการสำรวจเอกสารที่ครบอายุการเก็บในปีนั้น ๆ สำหรับส่วนราชการ กำหนด ภายใน 60 วัน หลังจากวันสิ้นปีปฏิทิน แล้วจัดทำบัญชีเอกสารขอทำลายเสนอหัวหน้าหน่วยงาน สำหรับส่วนราชการต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม ภาคเอกชนอาจเป็นระดับผู้จัดการฝ่าย เป็นต้น เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายเอกสาร

2. คณะกรรมการทำลายเอกสารของส่วนราชการหรือภาคเอกชนอาจเป็นคณะทำงาน เฉพาะกิจสำหรับส่วนราชการประกอบด้วยประธานกรรมการ และกรรมการอีกอย่างน้อยสองคน โดยปกติแต่งตั้งจากราชการตั้งแต่ระดับ 3 หรือเทียบเท่าขึ้นไป คณะกรรมการทำลายเอกสาร มีหน้าที่ดังนี้

2.1 พิจารณาเอกสารที่จะขอทำลายตามบัญชีเอกสารขอทำลาย

2.2 ในกรณีที่คณะกรรมการมีความเห็นว่าเอกสารที่ไม่ควรทำลายและควรจะขยายเวลาการเก็บ ให้ลงความเห็นกำหนดว่าจะขยายเวลาการเก็บไว้ในช่อง การพิจารณาของบัญชีเอกสารขอทำลายแล้วให้แก้ไขอายุการเก็บเอกสารในกำหนดเก็บเอกสาร โดยให้ประธานกรรมการทำลายเอกสารลงลายมือชื่อกำกับการแก้ไข

2.3 ในกรณีที่คณะกรรมการมีความเห็นว่าเอกสารที่ควรให้ทำลาย ให้กรอกเครื่องหมายกากบาท (X) ลงในช่องการพิจารณาของบัญชีหนังสือขอทำลาย

2.4 เสนอรายงานผลการพิจารณา พร้อมทั้งบันทึกความเห็นแย้งของคณะกรรมการ (ถ้ามี) ต่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมเพื่อพิจารณาสั่งการ

2.5 ควบคุมการทำลายเอกสารซึ่งผู้มีอำนาจอนุมัติให้ทำลายได้แล้วโดยการเผาหรือวิธีอื่นใดที่จะไม่ให้เอกสารนั้นอ่านเป็นเรื่องได้ และเมื่อทำลายเรียบร้อยแล้วให้ทำบันทึกลงนามร่วมกันเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติทราบ เมื่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมได้รับรายงานแล้วให้พิจารณาสั่งการดังนี้ ถ้าเห็นว่าเป็นเอกสารเรื่องที่ควรทำลายให้สั่งการให้เก็บเอกสารนั้นไว้จนถึงเวลาทำลายงวดต่อไป ถ้าเห็นว่าเป็นเอกสารเรื่องที่ควรทำลายให้ส่งบัญชีเอกสารขอทำลายให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณาก่อนเว้นแต่เอกสารประเภทที่ส่วนราชการนั้นได้ขอทำความตกลงกับกรมศิลปากรแล้วไม่ต้องส่งไปให้พิจารณา ให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณารายการในบัญชีเอกสารขอทำลาย แล้วแจ้งให้ส่วนราชการที่ส่งบัญชีเอกสารขอทำลายทราบดังนี้

1. ถ้ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรเห็นชอบด้วย ให้แจ้งให้ส่วนราชการนั้น ดำเนินการทำลายเอกสารต่อไปได้ หากกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรไม่แจ้งให้ทราบ ภายในกำหนดเวลา 60 วันนับตั้งแต่วันที่ส่วนราชการนั้นได้ส่งเรื่องให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ในสำนักงานสืบสวนคดีอาชญากรรมของกรมตำรวจ กรุงเทพมหานคร
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรมศิลปากร ให้ถือว่ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ได้ให้ความเห็นชอบแล้ว และให้ส่วนราชการทำลายหนังสือได้

2. ถ้ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นว่าเอกสารนั้นควรจะขยายเวลาเก็บไว้หรือให้เก็บไว้ตลอดไป ให้แจ้งให้ส่วนราชการนั้นทราบ และให้ส่วนราชการนั้นทำการแก้ไขตามที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรแจ้งมา หากเอกสารที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นควรให้ส่งไปเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ก็ให้ส่วนราชการนั้นปฏิบัติตาม

3. เพื่อประโยชน์ในการนี้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรจะส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมตรวจสอบหนังสือของส่วนราชการนั้นก็ได้

ดังนั้นจากที่กล่าวมาข้างต้นการปฏิบัติงานของงานสารบรรณนั้นเราสามารถสรุปความสำคัญของงานสารบรรณ ได้คือ งานสารบรรณเกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร งานสารบรรณจึงมีความสำคัญด้านการบริหาร การตัดสินใจ ซึ่งสรุปความสำคัญได้ดังนี้ (เนตร์พัฒนา, 2538)

1. ความสำคัญต่อผู้บริหาร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหารในด้านข้อมูลการจัดทำเอกสารต่าง ๆ เพื่อการติดต่อสื่อสารและเพื่อให้ผู้บริหารได้ตัดสินใจพิจารณา สั่งการ อนุมัติ หรือไม่อนุมัติ ในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน ในการนำข้อมูลเอกสารไปใช้ในการดำเนินงาน และเก็บรักษาไว้เพื่อเป็นหลักฐานการอ้างอิงเมื่อได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว

3. ความสำคัญต่อระบบการทำงาน เป็นศูนย์กลางในเรื่องเกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ ให้ผ่านกระบวนการที่มีรูปแบบมีความเป็นทางการเชื่อถือได้ โดยรับการรับรองจากหน่วยงาน และการรับทราบจากผู้บริหารหน่วยงานนั้น ๆ

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การศึกษาการบริหารงานเอกสารของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 นโยบายการบริหารงานด้านเอกสารและระบบของการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ปัญหาและความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเอกสาร

ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารระดับต้น ระดับกลางและระดับสูง ซึ่งได้ทำการแจกแบบสอบถามไปจำนวน 100 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน 85 ฉบับ

ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าหน้าที่งานสารบรรณและงานธุรการ ซึ่งได้ทำการแจกแบบสอบถามไปจำนวน 75 ฉบับได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน 64 ฉบับแบบสอบถามไม่สมบูรณ์จำนวน 1 ฉบับ เนื่องจากกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผู้บริหาร

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารประกอบด้วย เพศ ตำแหน่งทางการบริหาร อายุราชการ วุฒิทางการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด
2. ระดับความคิดเห็นของผู้บริหาร เกี่ยวกับนโยบายการบริหารงานด้านเอกสารและระบบของการปฏิบัติงานด้านเอกสาร
3. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายและระบบของการปฏิบัติงานด้านเอกสาร

ส่วนที่ 2 เจ้าหน้าที่

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณและงานธุรการ ประกอบด้วย เพศ ตำแหน่งทางการบริหาร อายุราชการ วุฒิทางการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด
2. ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับสภาพปัญหาและความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาปฏิบัติงานด้านเอกสาร

3. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับสภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน
4. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญห
แบบสอบถามที่ได้รับจากผู้บริหารจำนวน 85 ฉบับ มี 2 ฉบับที่ผู้บริหารให้ความคิดเห็นว่า
ขณะนี้ระบบการปฏิบัติงานดีอยู่แล้ว ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 2.35 ดังนั้นแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์
จึงมีจำนวน 83 ฉบับ

ส่วนที่ 1 ผู้บริหาร

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหาร

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ ตำแหน่งทางการบริหาร อายุราชการ
วุฒิทางการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด จำนวน 83 คน ดังนี้

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน
56 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 เป็นเพศหญิง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ลักษณะผู้บริหารแยกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	56	67.5
หญิง	27	32.5
รวม	83	100.0

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารระดับต้น จำนวน 52 คน คิดเป็น
ร้อยละ 62.7 รองลงมา เป็นผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และ
ผู้บริหารระดับสูงจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ลักษณะผู้บริหารจำแนกตามตำแหน่งทางการบริหาร

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหารระดับต้น	52	62.7
ผู้บริหารระดับกลาง	22	26.5
ผู้บริหารระดับสูง	9	10.8
รวม	83	100.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารส่วนใหญ่มีอายุราชการ 16 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.7 รองลงมามีอายุราชการ 25 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 19.3 อายุราชการ 21 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.9 อายุราชการ 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.7 อายุราชการ 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.8 และอายุราชการ 11 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.6 ตามลำดับ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ลักษณะผู้บริหารจำแนกตามอายุราชการ

อายุราชการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 5 ปี	9	10.8
6 - 10 ปี	13	15.7
11 - 15 ปี	8	9.6
16 - 20 ปี	23	27.7
21 - 25 ปี	14	16.9
25 ปีขึ้นไป	16	19.3
รวม	83	100.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารส่วนใหญ่มีวุฒิทางการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมามีวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 25.3 ปริญญาเอกคิดเป็นร้อยละ 24.1 และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ลักษณะผู้บริหารจำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	1.2
ปริญญาตรี	21	25.3
ปริญญาโท	41	49.4
ปริญญาเอก	20	24.1
รวม	83	100.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารส่วนใหญ่สังกัดคณะต่างๆ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 65.1 และสังกัดสำนัก บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขต สำนักงานอธิการบดี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ลักษณะผู้บริหารจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะ	54	65.1
สำนัก / บัณฑิต / วิทยาเขต / สนอ.	29	34.9
รวม	83	100.0

ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายและระบบของการปฏิบัติงานด้านเอกสาร

ในส่วนนี้เป็นการศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสารมีผลวิเคราะห์ดังนี้

ความคิดเห็นของผู้บริหารเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย (ตารางที่ 7) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมจะพบว่า ผู้บริหารของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีความคิดเห็นต่อนโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสารในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 3.95$) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การกำหนดระบบการปฏิบัติงานสารบรรณให้เป็นระบบเดียวกันทั้งองค์กรจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสิทธิภาพสูงสุด ($\bar{X} = 4.78$) หมายความว่าประเด็นนี้เป็นประเด็นที่มีผู้เห็นด้วยเป็นจำนวนมาก ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คืองานสารบรรณเป็นงานที่ง่ายผู้ปฏิบัติไม่จำเป็นต้องเป็นผู้มีความรู้ ($\bar{X} = 1.87$) หมายความว่าประเด็นนี้มีผู้เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตารางที่ 7 ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายและระบบของการปฏิบัติงานด้านเอกสารเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

นโยบายและระบบการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1) การกำหนดระบบการปฏิบัติงานสารบรรณให้เป็นระบบเดียวกันทั้งองค์กรจะทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด	4.78	3.21	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2) ควรมีคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณเพื่อให้ทุกหน่วยงานในองค์กรถือปฏิบัติในแนวเดียวกัน	4.56	0.54	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3) งานสารบรรณมีความสำคัญต่อการบริหารงานราชการ	4.49	0.57	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4) ควรนำอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับระบบงานสารบรรณในทุกหน่วยงานขององค์กรโดยให้ใช้เป็นระบบเดียวกัน	4.33	0.72	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5) ในฐานะผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่องานและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณ	4.30	0.53	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6) การที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้และความรับผิดชอบเป็นปัญหาโดยตรงกับระบบการปฏิบัติงานสารบรรณ	4.28	0.61	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
7) เครื่องมือเครื่องใช้ในงานสารบรรณควรเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร	4.22	0.86	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
8) ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณควรได้รับการฝึกอบรมทั้งก่อนเข้ารับหน้าที่และระหว่างปฏิบัติหน้าที่เป็นระยะตลอดเวลา	4.19	0.75	เห็นด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 7 (ต่อ)

นโยบายและระบบการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
9) ขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนของระบบงานสารบรรณทำให้เกิดปัญหาอย่างมากในการบริหารราชการ	4.16	0.69	เห็นด้วย
10) ควรกำหนดเป็นนโยบายในการรณรงค์สร้างสำนึกให้ข้าราชการตระหนักถึงความสำคัญของงานสารบรรณว่ามีความหมายต่อการบริหารงานส่วนรวม	4.13	0.51	เห็นด้วย
11) ปัญหาการไม่มอบอำนาจหรือการแบ่งงานให้ชัดเจนเป็นปัญหาที่มีผลกระทบต่อระบบการปฏิบัติงานสารบรรณ	4.08	0.73	เห็นด้วย
12) ควรมีศูนย์เก็บเอกสารกลางเพื่อประหยัดงบประมาณ เวลา พื้นที่และความซ้ำซ้อน	3.98	1.01	เห็นด้วย
13) การกำหนดงานสารบรรณที่มีลักษณะการให้บริการให้มีระยะเวลาที่แน่นอน	3.92	0.88	เห็นด้วย
14) เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณควรมีการขยายเพดานระดับของเจ้าหน้าที่ให้สูงขึ้น	3.72	0.77	เห็นด้วย
15) ผู้บริหารไม่จำเป็นต้องมีความรู้เรื่องระเบียบงานสารบรรณ	2.25	2.37	ไม่เห็นด้วย
16) งานสารบรรณเป็นงานที่ง่ายผู้ปฏิบัติไม่จำเป็นต้องเป็นผู้มีความรู้	1.81	0.68	ไม่เห็นด้วย
โดยภาพรวม	3.95	0.37	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อนโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสาร
จำแนกตามเพศ ตำแหน่ง อายุราชการ ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีเพศต่างกันต่อนโยบาย
และระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสาร

นโยบายและระบบการปฏิบัติงาน	เพศชาย		เพศหญิง		T	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1)ผู้บริหารไม่จำเป็นต้องมีความรู้เรื่อง ระเบียบงานสารบรรณ	2.57	2.82	1.59	0.50	1.78	0.07
2)งานสารบรรณมีความสำคัญต่อการ บริหารงานราชการ	4.46	0.60	4.55	0.50	-0.68	0.49
3)ในฐานะผู้บริหารควรให้ความสำคัญ ต่องานและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน สารบรรณ	4.33	0.58	4.22	0.42	1.04	0.30
4)งานสารบรรณเป็นงานที่ง่ายผู้ปฏิบัติ ไม่จำเป็นต้องเป็นผู้มีความรู้	1.87	0.74	1.70	0.54	1.70	0.28
5)ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณควรได้รับการฝึก อบรมทั้งก่อนเข้ารับหน้าที่และระหว่าง ปฏิบัติหน้าที่เป็นระยะตลอดเวลา	4.08	0.81	4.40	0.57	-1.82	0.07
6)เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณควรมีการ ขยายเขตแดนระดับของเจ้าหน้าที่ให้สูงขึ้น	3.66	0.79	3.85	0.71	-1.06	0.29
7)ควรกำหนดเป็นนโยบายในการรณรงค์ สร้างสำนึกให้ข้าราชการตระหนักถึง ความสำคัญของงานสารบรรณว่ามี ความหมายต่อการบริหารงานส่วนรวม	4.08	0.54	4.22	0.42	-1.10	0.27
8)การที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้และ ความรับผิดชอบเป็นปัญหาโดยตรงกับ	4.19	0.61	4.48	0.57	-2.01	0.04 *

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 8 (ต่อ)

นโยบายและระบบการปฏิบัติงาน	เพศชาย		เพศหญิง		T	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
9) ขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนของระบบงานสารบรรณทำให้เกิดปัญหาอย่างมากในการบริหารงานราชการ	4.41	0.67	4.22	0.75	-0.48	0.62
10) ปัญหาการไม่มอบอำนาจหรือการแบ่งงานให้ชัดเจนเป็นปัญหาที่มีผลกระทบโดยตรงต่อระบบการปฏิบัติงานสารบรรณ	3.98	0.77	4.29	0.60	-1.84	0.06
11) การกำหนดระบบการปฏิบัติงานสารบรรณให้เป็นระบบเดียวกันทั้งองค์กรจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด	4.78	3.91	4.77	0.42	0.01	0.99
12) เครื่องมือเครื่องใช้ในงานสารบรรณควรเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร	4.08	0.93	4.51	0.57	-2.17	0.03 *
13) การกำหนดงานสารบรรณที่มีลักษณะการให้บริการให้มีระยะเวลาที่แน่นอน	3.89	0.90	4.00	0.83	-0.51	0.60
14) ควรนำอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับระบบงานสารบรรณในทุกหน่วยงานขององค์กรโดยใช้เป็นระบบเดียวกัน	4.26	0.77	4.48	0.57	-1.27	0.20
15) ควรมีศูนย์เก็บเอกสารกลางเพื่อประหยัดงบประมาณ เวลา พื้นที่และความซ้ำซ้อน	3.87	1.01	4.22	1.01	-1.46	0.14
16) ควรมีคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณเพื่อให้ทุกหน่วยงานในองค์กรถือปฏิบัติในแนวเดียวกัน	4.50	0.57	4.70	0.46	-1.73	0.08
โดยภาพรวม	3.92	0.41	4.01	0.26	-1.02	0.30

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมจะพบว่า นโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสารของผู้บริหารเพศชายกับผู้บริหารเพศหญิงในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้หรือสรุปได้ว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสารของผู้บริหารเพศชาย และผู้บริหารเพศหญิงไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าบางประเด็นเช่น การที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้และความรับผิดชอบเป็นปัญหาโดยตรงกับระบบการปฏิบัติงานสารบรรณ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นแตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 8)

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้บริหารที่สังกัดหน่วยงานต่างกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมจะพบว่า นโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสารของผู้บริหารสังกัดคณะต่าง ๆ กับผู้บริหารสังกัดสำนัก บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขต สำนักงานอธิการบดี ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้หรือสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสารของผู้บริหารสังกัดคณะต่าง ๆ กับผู้บริหารสังกัด สำนัก บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขต สำนักงานอธิการบดี แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าบางประเด็นเช่น ควรกำหนดเป็นนโยบายในการรณรงค์สร้างสำนึกให้ข้าราชการตระหนักถึงความสำคัญของงานสารบรรณว่ามีความหมายต่อการบริหารงานส่วนรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 9)

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีตำแหน่งต่างกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมจะพบว่า นโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสารของผู้บริหารที่มีตำแหน่งต่างกัน ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 10)

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมจะพบว่า นโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสารของผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ปัญหาการไม่มอบอำนาจหรือการแบ่งงานให้ชัดเจนเป็นปัญหาที่มีผลกระทบโดยตรงต่อระบบการปฏิบัติงานสารบรรณ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้บริหารที่สังกัดหน่วยงานต่างกันต่อ
นโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสาร

นโยบายและระบบการปฏิบัติงาน	คณะ		สำนักฯ		T	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1) ผู้บริหารไม่จำเป็นต้องมีความรู้เรื่อง ระเบียบงานสารบรรณ	2.16	0.96	2.41	3.83	-0.45	0.65
2) งานสารบรรณมีความสำคัญต่อการ บริหารงานราชการ	4.44	0.60	4.58	0.50	-1.07	0.28
3) ในฐานะผู้บริหารควรให้ความสำคัญ ต่องานและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน สารบรรณ	4.25	0.55	4.37	0.49	-0.97	0.33
4) งานสารบรรณเป็นงานที่ง่ายผู้ปฏิบัติ ไม่จำเป็นต้องเป็นผู้มีความรู้	1.87	0.70	1.72	0.64	0.92	0.35
5) ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณควรได้รับการ ฝึกอบรมทั้งก่อนเข้ารับหน้าที่และ ระหว่างปฏิบัติหน้าที่เป็นระยะตลอด เวลา	4.16	0.79	4.24	0.68	-0.42	0.67
6) เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณควรมีการ ขยายเพดานระดับของเจ้าหน้าที่ให้สูงขึ้น	3.66	0.75	3.82	0.80	-0.96	0.33
7) ควรกำหนดเป็นนโยบายในการรณรงค์ สร้างสำนึกให้ข้าราชการตระหนักถึง ความสำคัญของงานสารบรรณว่ามีความ หมายต่อการบริหารงานส่วนรวม	4.09	0.52	4.20	0.49	-2.14	0.03 *
8) การที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้และ ความรับผิดชอบเป็นปัญหาโดยตรงกับ ระบบการปฏิบัติงานสารบรรณ	4.18	0.61	4.48	0.57	-1.36	0.17

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 9 (ต่อ)

นโยบายและระบบการปฏิบัติงาน	คณะ		สำนักฯ		T	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
9) ขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนของระบบงานสารบรรณทำให้เกิดปัญหาอย่างมากในการบริหารงานราชการ	4.09	0.65	4.31	0.76	-1.36	0.17
10) ปัญหาการไม่มอบอำนาจหรือการแบ่งงานให้ชัดเจนเป็นปัญหาที่มีผลกระทบโดยตรงต่อระบบการปฏิบัติงานสารบรรณ	3.96	0.67	4.31	0.80	-1.98	0.05 *
11) การกำหนดระบบการปฏิบัติงานสารบรรณให้เป็นระบบเดียวกันทั้งองค์กรจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด	4.79	3.98	4.75	0.43	0.05	0.96
12) เครื่องมือเครื่องใช้ในงานสารบรรณควรเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร	4.07	0.92	4.51	0.63	-2.29	0.02 *
13) การกำหนดงานสารบรรณที่มีลักษณะการให้บริการให้มีระยะเวลาที่แน่นอน	3.77	0.88	4.20	0.81	-2.16	0.03 *
14) ควรนำอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับระบบงานสารบรรณในทุกหน่วยงานขององค์กรโดยใช้เป็นระบบเดียวกัน	4.22	0.74	4.55	0.63	-2.02	0.04 *
15) ควรมีศูนย์เก็บเอกสารกลางเพื่อประหยัดงบประมาณ เวลา พื้นที่และความซ้ำซ้อน	3.87	1.01	4.20	1.01	-1.44	0.15
16) ควรมีคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณเพื่อให้ทุกหน่วยงานในองค์กรถือปฏิบัติในแนวเดียวกัน	4.46	0.57	4.75	0.43	-2.63	0.01 *
โดยภาพรวม	3.88	0.38	4.09	0.30	-2.53	0.01 *

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีตำแหน่งต่างกันต่อนโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสาร

นโยบายและระบบการปฏิบัติงาน	ระดับต้น		ระดับกลาง		ระดับสูง		F	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1)ผู้บริหารไม่จำเป็นต้องมีความรู้หรือระเบียบงานสารบรรณ	2.36	2.93	2.13	0.88	1.88	0.60	0.18	0.83
2)งานสารบรรณมีความสำคัญต่อการบริหารงานราชการ	4.53	0.50	4.36	0.72	4.55	0.52	0.77	0.46
3)ในฐานะผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่องานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณ	4.34	0.48	4.36	0.72	4.55	0.52	0.46	0.61
4)งานสารบรรณเป็นงานที่ง่ายปฏิบัติไม่จำเป็นต้องเป็นผู้มีความรู้	1.76	0.67	2.00	0.75	1.66	0.50	1.13	0.32
5)ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณควรได้รับการฝึกอบรมทั้งก่อนเข้ารับหน้าที่และระหว่างปฏิบัติหน้าที่เป็นระยะตลอดเวลา	4.15	0.82	4.27	0.70	4.22	0.44	0.19	0.82
6)เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณควรมีการขยายเงินเดือนของเจ้าหน้าที่ให้สูงขึ้น	3.84	0.77	3.45	0.80	3.66	0.50	2.07	0.13
7)ควรกำหนดเป็นนโยบายในการรณรงค์สร้างสำนึกให้ข้าราชการตระหนักถึงความสำคัญของการสารบรรณว่ามีความหมายต่อการบริหารงานส่วนรวม	4.19	0.48	4.00	0.53	4.11	0.60	1.10	0.33
8)การที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้และความรับผิดชอบเป็นปัญหาโดยตรงกับระบบการปฏิบัติงานสารบรรณ	4.21	0.66	4.40	0.50	4.44	0.50	1.12	0.33
9)ขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนของระบบงานสารบรรณทำให้เกิดปัญหาอย่างมากในการบริหารงานราชการ	4.19	0.68	4.09	0.75	4.22	0.66	0.19	0.27

ตารางที่ 10 (ต่อ)

นโยบายและระบบการปฏิบัติงาน	ระดับต้น		ระดับกลาง		ระดับสูง		F	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
10) ปัญหาการไม่มอบอำนาจหรือการแบ่งงานให้ชัดเจนเป็นปัญหาที่มีผลกระทบโดยตรงต่อระบบการปฏิบัติงานสารบรรณ	4.17	0.67	3.81	0.73	4.22	0.97	2.02	0.13
11) การกำหนดระบบการปฏิบัติงานสารบรรณให้เป็นระบบเดียวกันทั้งองค์กรจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด	5.0	4.00	4.13	0.77	4.77	0.44	0.63	0.53
12) เครื่องมือเครื่องใช้ในงานสารบรรณควรเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร	4.3	0.70	3.95	1.13	4.44	0.88	1.64	0.19
13) การกำหนดงานสารบรรณที่มีลักษณะการให้บริการให้มีระยะเวลาที่แน่นอน	3.92	0.85	3.81	0.95	4.22	0.83	0.66	0.51
14) ควรนำอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับระบบงานสารบรรณในทุกหน่วยงานขององค์กรโดยใช้เป็นระบบเดียวกัน	4.34	0.78	4.22	0.61	4.55	0.52	0.66	0.51
15) ควรมีศูนย์เก็บเอกสารกลางเพื่อประหยัดงบประมาณ เวลา พื้นที่ และความซ้ำซ้อน	3.86	1.12	4.18	0.85	4.22	0.66	1.01	0.36
16) ควรมีคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณเพื่อให้ทุกหน่วยงานในองค์กรถือปฏิบัติในแนวเดียวกัน	4.55	0.53	4.54	0.59	4.66	0.50	0.17	0.84
โดยภาพรวม	3.99	0.39	3.85	0.36	4.00	0.20	1.15	0.36

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีพฤติกรรมการศึกษาต่างกันต่อนโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสาร

นโยบายและระบบการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		ปริญญาเอก		F	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1) ผู้บริหารไม่จำเป็นต้องมีความรู้เรื่องระเบียบงานสารบรรณ	4.00	0.00	2.14	0.79	2.39	3.25	2.00	1.02	0.30	0.81
2) งานสารบรรณมีความสำคัญต่อการบริหารงานราชการ	4.00	0.00	4.47	0.51	4.56	0.50	4.40	0.75	0.61	0.60
3) ในฐานะผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่องานและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติ งานสารบรรณ	5.00	0.00	4.28	0.46	4.29	0.46	4.30	0.73	0.56	0.63
4) งานสารบรรณเป็นงานที่ง่าย ผู้ปฏิบัติไม่จำเป็นต้องเป็นผู้มีความรู้	2.00	0.00	1.85	0.72	1.68	0.60	2.05	0.75	1.36	0.25
5) ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณควรได้รับการฝึกอบรมทั้งก่อนเข้ารับหน้าที่ และระหว่างปฏิบัติหน้าที่เป็นระยะตลอดเวลา	4.00	0.00	4.04	0.66	4.24	0.83	4.25	0.71	0.37	0.77
6) เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ ควรมีการยกย่องเชิดชูระดับของเจ้าหน้าที่ให้สูงขึ้น	3.00	0.00	3.80	0.51	3.70	0.82	3.55	0.88	0.78	0.50
7) ควรกำหนดเป็นนโยบายในการรณรงค์สร้างสำนึกให้ข้าราชการ ตระหนักถึงความสำคัญของงานสารบรรณว่ามีความหมายต่อการ บริหารงานส่วนรวม	4.00	0.00	4.14	0.47	4.17	0.54	4.05	0.51	0.26	0.84

ตารางที่ 11 (ต่อ)

นโยบายและระบบการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาโท		ปริญญาเอก	F	Sig.			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.						
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.				
8) การที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้และความรับผิดชอบเป็นปัญหาโดยตรงกับระบบการปฏิบัติงานสาธารณสุข	3.00	0.00	4.38	0.49	4.19	0.64	4.45	0.60	2.52	0.06
9) ขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนของระบบงานสาธารณสุขทำให้เกิดปัญหาอย่างมากในการบริหารงานราชการ	4.00	0.00	4.23	0.62	4.14	0.76	4.15	0.67	0.10	0.95
10) ปัญหาการไม่มอบอำนาจหรือการแบ่งงานให้ชัดเจนเป็นปัญหาที่มีผลกระทบโดยตรงต่อระบบการปฏิบัติงานสาธารณสุข	3.00	0.00	4.33	0.57	4.12	0.64	3.80	0.95	2.71	0.05 1/
11) การกำหนดระบบการปฏิบัติงานสาธารณสุขให้เป็นระบบเดียวกันทั้งหมดจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด	4.00	0.00	6.04	0.62	4.36	0.69	4.35	0.81	1.48	0.22
12) เครื่องมือเครื่องใช้ในงานสาธารณสุขควรเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด	4.00	0.00	4.57	0.50	4.17	0.91	4.0	0.97	1.71	0.17
13) การกำหนดงานสาธารณสุขที่มีลักษณะการให้บริการให้มีระยะเวลาที่แน่นอน	4.00	0.00	3.85	0.72	3.92	0.93	4.00	0.97	0.08	0.96
14) ควรมีอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับระบบงานสาธารณสุขในทุกหน่วยงานขององค์กรโดยใช้เป็นระบบเดียวกัน	4.00	0.00	4.57	0.59	4.26	0.80	4.25	0.63	1.03	0.38

ตารางที่ 11 (ต่อ)

นโยบายและระบบการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาโท		ปริญญาเอก		F	Sig.		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.				
15) ครรภ์คุ้นกับเอกสารกลางเพื่อประหยัดงบประมาณ เวลา พื้นที่ และความซ้ำซ้อน	3.00	0.00	4.19	0.87	3.8	1.15	4.15	0.81	1.09	0.35
16) ครรภ์คู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณเพื่อให้ทุกหน่วยงานในองค์กร	5.00	0.00	4.52	0.60	4.53	0.50	4.65	0.58	0.44	0.72
ดีปฏิบัติในแนวเดียวกัน										
โดยภาพรวม	3.75	0.00	4.09	0.41	3.91	0.33	3.90	0.39	1.34	0.26

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีอายุราชการต่างกันต่อนโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสาร

นโยบายและระบบการปฏิบัติงาน	1-5 ปี		6-10 ปี		11-15 ปี		16-20 ปี		21-25 ปี		25 ปีขึ้นไป		F	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1) ผู้บริหารไม่จำเป็นต้องมีความรู้เรื่องระเบียบงานสารบรรณ	2.11	0.60	2.30	1.03	2.00	0.53	2.86	4.24	1.71	1.06	2.00	1.09	0.50	0.77
2) งานสารบรรณมีความสำคัญต่อการบริหารงานราชการ	4.00	0.86	4.38	0.50	4.50	0.53	4.56	0.50	4.71	0.46	4.56	0.51	2.11	0.07
3) ในฐานะผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่องานและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณ	4.00	0.86	4.15	0.37	4.37	0.51	4.26	0.44	4.42	0.51	4.50	0.51	1.46	0.21
4) งานสารบรรณเป็นงานที่ง่ายปฏิบัติไม่จำเป็นต้องเป็นผู้มีความรู้	1.77	0.44	1.84	0.55	1.75	0.70	1.73	0.68	1.71	0.68	2.06	0.92	0.54	0.74
5) ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณควรได้รับการฝึกอบรมทั้งก่อนเข้าหน้าที่และระหว่างปฏิบัติหน้าที่เป็นระยะตลอดเวลา	4.11	0.60	4.00	0.81	3.87	0.35	4.08	0.99	4.71	0.46	4.25	0.57	2.03	0.08
6) เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณควรมีการขยายเพดานระดับของเจ้าหน้าที่ให้สูงขึ้น	3.55	0.88	3.76	0.83	3.75	0.46	3.60	0.72	3.64	1.80	4.00	0.63	0.62	0.67

ตารางที่ 12 (ต่อ)

นโยบายและระบบการปฏิบัติงาน	1-5 ปี		6-10 ปี		11-15 ปี		16-20 ปี		21-25 ปี		25 ปีขึ้นไป		F	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
7) ควบคุมกำหนดเป็นนโยบายในการรณรงค์สร้างสำนึกให้ข้าราชการตระหนักถึงความสำคัญของงานสารบรรณว่ามีความหมายต่อการบริหารงานส่วนรวม	4.11	0.33	4.15	0.37	4.25	0.70	3.00	0.51	4.21	0.57	4.31	0.47	1.43	0.22
8) การที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้และความรับผิดชอบเป็นปัญหาโดยตรงกับระบบการปฏิบัติงานสารบรรณ	4.22	0.44	4.07	0.49	4.37	0.51	4.34	0.48	4.42	0.85	4.25	0.77	0.54	1.74
9) ขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนของระบบงานสารบรรณทำให้เกิดปัญหาอย่างมากในการบริหารงานราชการ	4.11	0.78	4.15	0.68	4.12	0.64	4.21	0.59	4.00	0.96	4.31	0.60	0.33	0.89
10) ปัญหาการไม่มอบอำนาจหรือการแบ่งงานให้ชัดเจนเป็นปัญหาที่มีผลกระทบต่อระบบการปฏิบัติงานสารบรรณ	4.33	0.50	4.15	0.55	3.87	0.64	4.00	0.95	4.35	0.74	3.87	0.61	1.06	0.38
11) การกำหนดระบบการปฏิบัติงานสารบรรณให้เป็นระบบเดียวกันทั้งองค์กรจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด	4.33	0.70	6.53	7.98	4.62	0.51	4.47	0.84	4.64	0.49	4.25	0.68	0.94	0.45

ตารางที่ 12 (ต่อ)

นโยบายและระบบการปฏิบัติงาน	1-5 ปี		6-10 ปี		11-15 ปี		16-20 ปี		21-25 ปี		25 ปีขึ้นไป		F	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
12) เครื่องมือเครื่องใช้ในงานสารบรรณควรเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร	4.11	1.05	4.15	0.80	4.25	0.70	4.17	1.07	4.35	0.74	4.31	0.70	0.15	0.97
13) การกำหนดงานสารบรรณที่มีลักษณะการให้บริการให้มีระยะเวลาที่แน่นอน	4.11	0.60	3.53	1.05	4.00	1.06	3.95	0.97	4.07	0.73	3.93	0.77	0.66	0.65
14) ควรนำอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับระบบงานสารบรรณในทุกหน่วยงานขององค์กรโดยใช้เป็นระบบเดียวกัน	4.22	0.66	4.53	0.51	4.62	0.51	4.34	0.77	4.42	0.75	4.00	0.81	1.27	0.28
15) ควรมีศูนย์เก็บเอกสารกลางเพื่อประหยัดงบประมาณ เวลา พื้นที่และค่าธรรมเนียม	3.66	1.11	4.15	0.80	4.00	1.06	4.00	1.16	4.21	1.12	3.81	0.83	0.46	0.80
16) ควรมีคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณเพื่อใหทุกหน่วยงานในองค์กรถือปฏิบัติในแนวเดียวกัน	4.44	0.52	4.61	0.65	4.37	0.51	4.56	0.58	4.78	0.42	4.50	0.51	0.79	0.55
โดยภาพรวม	3.82	0.34	4.03	0.54	3.92	0.22	3.94	0.42	4.02	0.35	3.93	0.19	0.44	0.81

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมจะเห็นว่า นโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสารของผู้บริหารที่มีอายุราชการต่างกัน ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้หรือสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสารของผู้บริหารที่มีอายุราชการต่างกันไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 12)

ส่วนที่ 2 เจ้าหน้าที่

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าหน้าที่

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ ตำแหน่ง อายุราชการ วุฒิการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด มีดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 93.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 6.3 (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 ลักษณะเจ้าหน้าที่แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	4	6.3
หญิง	60	93.8
รวม	64	100.0

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 และเป็นพนักงานธุรการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 (ตารางที่ 14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีอายุ ราชการ 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมา มีอายุราชการ 6 - 10 ปีคิดเป็นร้อยละ 23.4 อายุราชการ 16 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.3 อายุราชการ 25 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.4 อายุราชการ 11 -15 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.8 และ อายุราชการ 21 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 15)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 14 ลักษณะเจ้าหน้าที่จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานธุรการ	31	48.4
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	33	51.6
รวม	64	100.0

ตารางที่ 15 ลักษณะเจ้าหน้าที่จำแนกตามอายุราชการ

อายุราชการ	จำนวน	ร้อยละ
1 - 5 ปี	21	32.8
6 - 10 ปี	15	23.4
11 - 15 ปี	5	7.8
16 - 20 ปี	13	20.3
21 - 25 ปี	4	6.3
25 ปีขึ้นไป	6	9.4
รวม	64	100.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีวุฒิทางการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 78.1 รองลงมามีวุฒิทางการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 21.9 (ตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ลักษณะเจ้าหน้าที่จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	21.9
ปริญญาตรี	50	78.1
รวม	83	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่สังกัดคณะต่างๆ จำนวน 44 คน คิดเป็น ร้อยละ 68.8 และสังกัดสำนัก บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตและสำนักงานอธิการบดี จำนวน 20 คน คิดเป็น ร้อยละ 31.3 (ตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 ลักษณะเจ้าหน้าที่จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะ	44	68.8
สำนัก / บัณฑิต / วิทยาเขต / สนอ.	20	31.3
รวม	83	100.0

สภาพปัญหาและความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหាកการปฏิบัติงานด้านเอกสาร

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อสภาพปัญหាកการปฏิบัติงานเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย (ตารางที่ 18) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมจะพบว่า เจ้าหน้าที่งานสารบรรณและงานธุรการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังมีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหាកการปฏิบัติงานด้านเอกสารนั้นในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า สถานที่เก็บเอกสารไม่พอเพียงและไม่เหมาะสมเป็นปัญหาของหน่วยงาน เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.57$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.32$) คือ การผลิตเอกสารซ้ำซ้อนเนื่องจากผู้บังคับบัญชาขาดการเอาใจใส่และขาดการวางแผน

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหាកการปฏิบัติงานด้านเอกสารเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย (ตารางที่ 19) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมจะเห็นว่า เจ้าหน้าที่งานสารบรรณและธุรการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังมีความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหាកการปฏิบัติงานด้านเอกสารนั้นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.21$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประเด็น ควรมีระบบการจัดเก็บเอกสารที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงานในองค์กรเป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยระดับรองลงมาคือ องค์กรกลางควรเป็นหน่วยงานในการผลิตแบบฟอร์มที่ใช้ร่วมกันเพื่อลดภาระงานประหยัดงบประมาณและลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน ($\bar{X} = 4.37$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ควรมีแบบฟอร์มคุมหนังสือแนบเรื่องทุกอย่างเพื่อประโยชน์ในการควบคุมเวลาการตัดสินใจของแต่ละขั้นตอนสำหรับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.75$)

ตารางที่ 18 ระดับสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเอกสารเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

สภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ปัญหา
1) สถานที่เก็บเอกสารไม่พอเพียงและไม่เหมาะสมเป็นปัญหาของหน่วยงาน	3.57	1.06	มาก
2) หัวหน้าหน่วยงานของท่านไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการร่างและการเขียนหนังสือราชการ	3.56	1.00	มาก
3) ระบบการเก็บเอกสารที่ไม่ดีทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการสำรวจหนังสือที่ครบอายุการเก็บ	3.53	1.12	มาก
4) การที่หน่วยงานมิได้กำหนดอายุเอกสารแต่ละประเภททำให้เกิดปัญหาในการทำลายเอกสาร	3.53	1.19	มาก
5) การแบ่งงานและการไม่มอบอำนาจให้ชัดเจนมีผลต่อความล่าช้าของเอกสาร	3.46	1.11	มาก
6) การค้นหาเอกสารยุ่งยากเนื่องจากขาดระบบการเก็บรักษา ไม่มีประสิทธิภาพสาเหตุจากเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในการจัดเก็บ	3.43	2.64	มาก
7) การตัดสินใจของผู้มีอำนาจมีผลต่อความล่าช้าของเอกสาร	3.28	1.04	ปานกลาง
8) การขาดระบบการยืมและการตรวจสอบทำให้เอกสารสูญหาย	3.25	1.11	ปานกลาง
9) ความไม่เข้าใจระเบียบงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่ทำให้เกิดปัญหาต่อการทำลายเอกสาร	3.23	1.09	ปานกลาง
10) การขาดความรู้และประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณทำให้เอกสารบกพร่อง	3.15	1.02	ปานกลาง
11) หัวหน้าหน่วยงานของท่านไม่ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.09	0.88	ปานกลาง
12) ผู้บังคับบัญชาทุกระดับในหน่วยงานท่านให้ความสนใจในการพัฒนาและปรับปรุงความก้าวหน้าในสายงานของท่าน	2.96	0.92	ปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 18 (ต่อ)

สภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ปัญหา
13) ความล่าช้าของเอกสารเกิดขึ้นเนื่องจากเอกสารไม่ได้รับการดำเนินงานตามลำดับชั้นความเร็ว	2.78	1.06	ปานกลาง
14) เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการร่างหนังสือนาน	2.70	0.77	ปานกลาง
15) หัวหน้าหน่วยงานขาดความสนใจในการสร้างและกำหนดมาตรฐานของวัสดุอุปกรณ์	2.56	1.00	น้อย
16) มีการเปลี่ยนแปลงระบบงานเนื่องจากผู้บังคับบัญชาขาดความรู้เรื่องระบบงานสารบรรณ	2.40	0.92	น้อย
17) การผลิตเอกสารซ้ำซ้อน เนื่องจากผู้บังคับบัญชาขาดการเอาใจใส่และขาดการวางแผน	2.32	0.97	น้อย
โดยภาพรวม	3.11	0.60	ปานกลาง

ตารางที่ 19 ระดับความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานด้านเอกสารเรียงลำดับจากมากไปน้อย

ระดับความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1) ควรีระบบการจัดเก็บเอกสารที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงานในองค์กร	4.45	0.61	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2) องค์กรกลางควรเป็นหน่วยงานในการผลิตแบบฟอร์มที่ใช้ร่วมกันเพื่อลดภาระงานประหยัดงบประมาณและลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน	4.37	0.60	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3) การแจกจ่ายเอกสารภายในหน่วยงานควรแจกจ่ายไปยังฝ่ายที่ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้หน่วยงานโดยตรงได้ปฏิบัติงานโดยทันที	4.35	0.51	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4) ผู้บังคับบัญชาทุกระดับควรให้ความสนใจในการฝึกฝนข้าราชการในบังคับบัญชาอย่างจริงจัง	4.34	0.51	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ระดับความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
5) ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม โดยคำนึงถึงสุขภาพของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	4.32	0.64	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6) องค์กรควรศึกษาหรือจัดทำแบบฟอร์มหนังสือที่ต้องจัดทำเป็นประจำและมีข้อความเช่นเดียวกันเพื่อลดภาระและเวลาในการร่างหนังสือใหม่ทุกครั้ง	4.26	0.59	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
7) กำหนดรูปแบบการพิมพ์มาตรฐานไว้เพื่อให้หนังสือราชการมีรูปแบบมาตรฐานและสวยงาม	4.25	0.71	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
8) ปรับปรุงระบบความก้าวหน้าในสายงานสารบรรณให้เหมาะสมยิ่งขึ้น	4.25	0.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
9) องค์กรกลางควรเป็นหน่วยงานที่กำหนดมาตรฐานวัสดุอุปกรณ์เพื่อทำให้เป็นมาตรฐานกลางซึ่งทุกหน่วยงานสามารถใช้ทดแทนกันได้เมื่อเกิดปัญหา	4.23	0.72	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
10) หน่วยงานควรมีการกำหนดอายุหนังสือแต่ละประเภทให้ชัดเจนพร้อมกับจัดทำคู่มือการกำหนดอายุการเก็บหนังสือของส่วนราชการเพื่อลดปริมาณเอกสารของส่วนราชการและเพื่อความเป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.21	0.57	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
11) ควรจัดทำคู่มือการมอบหมายหรือการแบ่งงานของแต่ละหน่วยงานเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.20	0.62	เห็นด้วย
12) เพื่อแก้ไขปัญหาเอกสารบกพร่องควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่งานสารบรรณเพื่อยกระดับความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง	4.14	0.61	เห็นด้วย
13) ควรกำหนดมาตรฐานในการลำดับชั้นความเร็วของเอกสารและกำหนดให้เป็นการทั่วไปทุกหน่วยงานในองค์กรเพื่อป้องกันความล่าช้าของเอกสาร	4.04	0.67	เห็นด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ระดับความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
14) การกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับควบคุมและติดตามให้มีการปฏิบัติอย่างเป็นระบบและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ ประหยัดและทันสมัยอยู่เสมอ	4.12	0.70	เห็นด้วย
15) ควรกำหนดมาตรฐานในการลำดับชั้นความเร็วของเอกสารและกำหนดให้เป็นการทั่วไปทุกหน่วยงานในองค์กรเพื่อป้องกันความล่าช้าของเอกสาร	4.04	0.67	เห็นด้วย
16) ควรมีแบบฟอร์มคุมหนังสือแนบเรื่องทุกเรื่องเพื่อประโยชน์ในการควบคุมเวลาการตัดสินใจของแต่ละขั้นตอนสำหรับผู้บังคับบัญชา	3.75	0.77	เห็นด้วย
โดยภาพรวม	4.21	0.33	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การเปรียบเทียบระดับปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเอกสาร จำแนกตามเพศ ตำแหน่ง อายุราชการ ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเอกสารของเจ้าหน้าที่ที่มีเพศต่างกัน (ตารางที่ 20) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมจะพบว่า ระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่เพศชาย กับเจ้าหน้าที่เพศหญิงในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้หรือสรุปได้ว่า สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเอกสารของเจ้าหน้าที่เพศชาย และเจ้าหน้าที่เพศหญิงไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบระดับปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเอกสารของเจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งต่างกัน (ตารางที่ 21) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมจะพบว่า ระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ซึ่งมีตำแหน่งต่างกัน ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้หรือสรุปได้ว่า สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเอกสารของเจ้าหน้าที่ซึ่งมีตำแหน่งต่างกัน ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าบางประเด็นเช่น ความล่าช้าของเอกสารเกิดขึ้นเนื่องจากเอกสารไม่ได้รับการดำเนินงาน

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตามลำดับชั้นความเร็ว การตัดสินใจของผู้มีอำนาจมีผลต่อความล่าช้าของเอกสารการขาดความรู้ และประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณทำให้เอกสารบกพร่อง การขาดระบบการยืมและการตรวจสอบทำให้เอกสารสูญหาย สถานที่เก็บเอกสารไม่พอเพียงและไม่เหมาะสมเป็นปัญหาของหน่วยงาน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่มีเพศต่างกันต่อสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเอกสาร

สภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน	เพศชาย		เพศหญิง		T	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1) หัวหน้าหน่วยงานของท่านไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการร่างและเขียนหนังสือราชการ	3.00	1.15	3.60	0.99	0.52	0.25
2) เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการร่างหนังสือนาน	2.75	0.50	2.70	0.78	0.31	0.90
3) หัวหน้างานขาดความสนใจในการสร้างและกำหนดมาตรฐานของวัสดุอุปกรณ์	3.00	1.14	2.56	0.98	0.54	0.40
4) หัวหน้างานของท่านไม่ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.25	0.95	2.95	0.92	0.80	0.71
5) ผู้บังคับบัญชาทุกระดับในหน่วยงานท่านให้ความสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงความก้าวหน้าในสายงานท่าน	3.25	0.95	2.95	0.92	0.80	0.53
6) มีการเปลี่ยนแปลงระบบงานเนื่องจากผู้บังคับบัญชาขาดการเอาใจใส่และขาดการวางแผน	3.00	1.14	2.36	0.88	0.31	0.18
7) การผลิตซ้ำซ้อนเนื่องจากผู้บังคับบัญชาขาดความรู้เรื่องระบบงานสารบรรณ	2.25	1.25	2.33	0.96	0.81	0.87
8) ความล่าช้าของเอกสารเกิดขึ้นเนื่องจากเอกสารไม่ได้รับการดำเนินงานตามลำดับชั้นความเร็ว	3.00	0.81	2.76	1.07	0.13	0.67

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 20 (ต่อ)

สภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน	เพศชาย		เพศหญิง		T	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
9) การตัดสินใจของผู้มีอำนาจมีผลต่อความ ล่าช้าของเอกสาร	4.25	0.50	3.21	1.04	0.18	0.06
10) การแบ่งงานและการไม่มอบอำนาจให้ ชัดเจนมีผลต่อความล่าช้าของเอกสาร	3.75	0.50	3.45	1.14	0.03	0.34
11) การขาดความรู้และประสบการณ์ของ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณทำให้เอกสาร บกพร่อง	2.75	1.25	3.18	1.01	0.90	0.41
12) การขาดระบบการยืมและการตรวจสอบ ทำให้เอกสารสูญหาย	3.25	0.50	3.25	2.72	0.06	1.00
13) การค้นหาเอกสารยุ่งยากเนื่องจากขาด ระบบการเก็บรักษาไม่มีประสิทธิภาพเหตุ จากเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในการจัดเก็บ	3.00	0.81	3.46	2.72	0.45	0.73
14) สถานที่เก็บเอกสารไม่พอเพียงและไม่ เหมาะสมเป็นปัญหาของหน่วยงาน	3.50	0.57	3.58	1.09	0.19	0.88
15) ระบบการเก็บเอกสารที่ไม่ดี ทำให้เกิด ปัญหาความล่าช้าในการสำรวจหนังสือที่ ครบอายุการเก็บ	2.75	0.50	3.51	1.13	0.09	0.15
16) การที่หน่วยงานมิได้กำหนดอายุเอกสาร แต่ประเภททำให้เกิดปัญหาในการทำลาย เอกสาร	3.75	0.50	3.51	1.22	0.06	0.70
17) ความไม่เข้าใจระเบียบงานสารบรรณ ของเจ้าหน้าที่ทำให้เกิดปัญหาต่อการทำลาย เอกสาร	3.5	0.57	3.21	1.12	0.23	0.62
โดยภาพรวม	3.17	0.52	3.10	0.61	0.62	0.82

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งต่างกันต่อสภาพ
ปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเอกสาร

สภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน	พนักงาน ธุรการ		เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่ว ไป		T	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1) หัวหน้าหน่วยงานของท่านให้ความสำคัญ เกี่ยวกับการร่างและเขียนหนังสือราชการ	3.61	0.88	3.51	1.12	0.20	0.70
2) เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการร่างหนังสือนาน	2.67	0.74	2.72	0.80	0.76	0.79
3) หัวหน้างานขาดความสนใจในการสร้าง และกำหนดมาตรฐานของวัสดุอุปกรณ์	2.54	0.72	2.63	1.22	0.00	0.72
4) หัวหน้างานของท่านไม่ให้ความสำคัญกับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.09	0.57	3.09	0.91	0.20	0.97
5) ผู้บังคับบัญชาทุกระดับในหน่วยงานท่าน ให้ความสนใจในการพัฒนาและปรับปรุง ความก้าวหน้าในสายงานท่าน	3.03	0.83	2.90	1.01	0.47	0.59
6) มีการเปลี่ยนแปลงระบบงานเนื่องจากผู้ บังคับบัญชาขาดการเอาใจใส่และขาดการ วางแผน	2.45	0.96	2.36	0.89	0.62	0.70
7) การผลิตซ้ำซ้อนเนื่องจากผู้บังคับบัญชา ขาดความรู้เรื่องระบบงานสารบรรณ	2.22	1.05	2.42	0.90	0.38	0.42
8) ความล่าช้าของเอกสารเกิดขึ้นเนื่องจาก เอกสารไม่ได้รับการดำเนินงานตามลำดับชั้น ความเร็ว	2.38	0.91	3.15	1.06	0.35	0.00 *
9) การตัดสินใจของผู้มีอำนาจมีผลต่อความ ล่าช้าของเอกสาร	2.96	1.04	3.57	0.96	0.59	0.01 *
10) การแบ่งงานและการไม่มอบอำนาจให้ ชัดเจนมีผลต่อความล่าช้าของเอกสาร	3.22	1.17	3.69	1.01	0.26	0.09

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 21 (ต่อ)

สภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน	พนักงาน ธุรการ		เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่ว ไป		T	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
11) การขาดความรู้และประสบการณ์ของ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณทำให้เอกสาร บกพร่อง	2.83	1.06	3.45	0.90	0.24	0.01 *
12) การขาดระบบการยืมและการตรวจสอบ ทำให้เอกสารสูญหาย	2.83	1.15	3.63	0.92	0.13	0.00 *
13) การค้นหาเอกสารยุ่งยากเนื่องจากขาด ระบบการเก็บรักษาไม่มีประสิทธิภาพสาเหตุ จากเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในการจัดเก็บ	3.48	3.62	3.39	1.19	0.25	0.89
14) สถานที่เก็บเอกสารไม่พอเพียงและไม่ เหมาะสมเป็นปัญหาของหน่วยงาน	3.25	1.06	3.87	0.99	0.38	0.01 *
15) ระบบการเก็บเอกสารที่ไม่ดี ทำให้เกิด ปัญหาความล่าช้าในการสำรวจหนังสือที่ ครบอายุการเก็บ	3.35	1.17	3.69	1.07	0.54	0.22
16) การที่หน่วยงานมิได้กำหนดอายุเอกสาร แต่ละประเภททำให้เกิดปัญหาในการทำลาย เอกสาร	3.32	1.13	3.72	1.23	0.84	0.17
17) ความไม่เข้าใจระเบียบงานสารบรรณ ของเจ้าหน้าที่ทำให้เกิดปัญหาต่อการทำลาย เอกสาร	3.03	1.07	3.42	1.09	0.73	0.15
โดยภาพรวม	2.96	0.57	3.25	0.61	0.76	0.06

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเปรียบเทียบระดับปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเอกสารของเจ้าหน้าที่ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน (ตารางที่ 22) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมจะพบว่า ระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้หรือสรุปได้ว่า สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเอกสารของเจ้าหน้าที่ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าบางประเด็นเช่น ความล่าช้าของเอกสารเกิดขึ้นเนื่องจากเอกสารไม่ได้รับการดำเนินงานตามลำดับขั้นความเร็ว การตัดสินใจของผู้มีอำนาจมีผลต่อความล่าช้าของเอกสาร การแบ่งงานและการไม่มอบอำนาจให้ชัดเจนมีผลต่อความล่าช้าของเอกสาร และการขาดระบบการยืมและการตรวจสอบทำให้เอกสารสูญหาย มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบระดับปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเอกสารของเจ้าหน้าที่ที่สังกัดหน่วยงานต่างกัน (ตารางที่ 23) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมจะเห็นว่า ระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่สังกัดหน่วยงานต่างกันในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้หรือสรุปได้ว่า สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเอกสารของเจ้าหน้าที่ที่สังกัดหน่วยงานต่างกันไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยรวมจะเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่สังกัดสำนัก บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขต และสำนักงานอธิการบดี มีค่า $\bar{X} = 3.16$ ซึ่งสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่สังกัดคณะต่างๆ แสดงว่า เจ้าหน้าที่ที่สังกัดสำนัก ฯ มีระดับปัญหาที่สูงกว่า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การเปรียบเทียบระดับปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเอกสารของเจ้าหน้าที่ที่มีอายุราชการต่างกัน (ตารางที่ 24) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมจะเห็นว่า ระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่มีอายุราชการต่างกันในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้หรือสรุปได้ว่า สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเอกสารของเจ้าหน้าที่ที่มีอายุราชการต่างกันไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยรวมแล้วจะเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่มีอายุราชการ 21 - 25 ปี จะมีค่า $\bar{X} = 3.63$ ซึ่งสูงกว่าในกลุ่มอื่น ๆ แสดงว่า เจ้าหน้าที่ในกลุ่มอายุ 21 - 25 ปี มีระดับปัญหาสูงกว่า

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันต่อ
สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเอกสาร

สภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า		ปริญญาตรี		T	Sig.
	ปริญญาตรี					
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1) หัวหน้าหน่วยงานของท่านไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการร่างและเขียนหนังสือราชการ	3.42	1.08	3.60	0.98	0.84	0.57
2) เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการร่างหนังสือนาน	2.71	0.82	2.70	0.76	0.91	0.95
3) หัวหน้างานขาดความสนใจในการสร้างและกำหนดมาตรฐานของวัสดุอุปกรณ์	2.35	0.84	2.66	1.04	0.21	0.32
4) หัวหน้างานของท่านไม่ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.00	0.78	3.12	0.91	0.05	0.65
5) ผู้บังคับบัญชาทุกระดับในหน่วยงานท่านให้ความสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงความก้าวหน้าในสายงานท่าน	3.00	0.78	2.96	0.96	0.11	0.88
6) มีการเปลี่ยนแปลงระบบงานเนื่องจากผู้บังคับบัญชาขาดการเอาใจใส่และขาดการวางแผน	2.21	1.12	2.46	0.86	0.11	0.38
7) การผลิตซ้ำซ้อนเนื่องจากผู้บังคับบัญชาขาดความรู้เรื่องระบบงานสารบรรณ	1.92	1.07	2.44	0.92	0.97	0.08
8) ความล่าช้าของเอกสารเกิดขึ้นเนื่องจากเอกสารไม่ได้รับการดำเนินงานตามลำดับชั้นความเร็ว	2.14	0.86	2.96	1.04	0.22	0.01 *
9) การตัดสินใจของผู้มีอำนาจมีผลต่อความล่าช้าของเอกสาร	2.78	0.97	3.42	1.03	0.85	0.04 *
10) การแบ่งงานและการไม่มอบอำนาจให้ชัดเจนมีผลต่อความล่าช้าของเอกสาร	2.85	1.02	3.64	1.08	0.42	0.02 *

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 22 (ต่อ)

สภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า		ปริญญาตรี		T	Sig.
	ปริญญาตรี					
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
11) การขาดความรู้และประสบการณ์ของ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณทำให้เอกสารบกพร่อง	2.92	0.91	3.22	1.05	0.24	0.35
12) การขาดระบบการยืมและการตรวจสอบ ทำให้เอกสารสูญหาย	2.50	1.34	3.46	0.95	0.03	0.02 *
13) การค้นหาเอกสารยุ่งยากเนื่องจากขาด ระบบการเก็บรักษาไม่มีประสิทธิภาพสาเหตุ จากเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในการจัดเก็บ	4.35	5.24	3.18	1.17	0.01	0.41
14) สถานที่เก็บเอกสารไม่พอเพียงและไม่ เหมาะสมเป็นปัญหาของหน่วยงาน	3.21	1.18	3.68	1.01	0.61	0.15
15) ระบบการเก็บเอกสารที่ไม่ดีทำให้เกิด ปัญหาความล่าช้าในการสำรวจหนังสือที่ครบ อายุการเก็บ	3.57	1.28	3.52	1.09	0.74	0.88
16) การที่หน่วยงานมิได้กำหนดอายุเอกสาร แต่ละประเภททำให้เกิดปัญหาในการทำลาย เอกสาร	3.50	1.22	3.54	1.19	0.75	0.91
17) ความไม่เข้าใจระเบียบงานสารบรรณของ เจ้าหน้าที่ทำให้เกิดปัญหาต่อการทำลาย เอกสาร	2.92	0.99	3.32	1.11	0.25	0.24
โดยภาพรวม	2.90	0.69	3.16	0.57	0.60	0.15

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่สังกัดหน่วยงานต่างกันต่อ
สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเอกสาร

สภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน	คณะ		สำนัก		T	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1)หัวหน้าหน่วยงานของท่านไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการร่างและเขียนหนังสือราชการ	3.38	0.94	3.95	1.05	0.54	0.37
2)เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการร่างหนังสือนาน	2.63	0.86	2.85	0.48	0.00	0.21
3)หัวหน้างานขาดความสนใจในการสร้างและกำหนดมาตรฐานของวัสดุอุปกรณ์	2.61	0.96	2.55	1.09	0.32	0.81
4)หัวหน้างานของท่านไม่ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.11	0.84	3.05	0.99	0.10	0.79
5)ผู้บังคับบัญชาทุกระดับในหน่วยงานท่านให้ความสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงความก้าวหน้าในสายงานท่าน	2.90	0.93	3.10	0.91	0.74	0.44
6)มีการเปลี่ยนแปลงระบบงานเนื่องจากผู้บังคับบัญชาขาดการเอาใจใส่และขาดการวางแผน	2.45	0.90	2.30	0.97	0.62	0.53
7)การผลิตซ้ำซ้อนเนื่องจากผู้บังคับบัญชาขาดความรู้เรื่องระบบงานสารบรรณ	2.34	0.98	2.30	0.97	0.79	0.87
8)ความล่าช้าของเอกสารเกิดขึ้นเนื่องจากเอกสารไม่ได้รับการดำเนินงานตามลำดับชั้นความเร็ว	2.79	1.04	2.75	1.11	0.47	0.87
9) การตัดสินใจของผู้มีอำนาจมีผลต่อความล่าช้าของเอกสาร	3.29	.92	3.25	1.29	0.04	0.88
10) การแบ่งงานและการไม่มอบอำนาจให้ชัดเจนมีผลต่อความล่าช้าของเอกสาร	3.47	1.02	3.45	1.31	0.15	0.92
11) การขาดความรู้และประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณทำให้เอกสารบกพร่อง	3.29	0.82	2.85	1.34	0.00	0.18

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 23 (ต่อ)

สภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน	คณะ		สำนัก		T	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
12)การขาดระบบการยืมและการตรวจสอบทำให้เอกสารสูญหาย	3.22	1.03	3.30	1.30	0.11	0.81
13)การค้นหาเอกสารยุ่งยากเนื่องจากขาดระบบการเก็บรักษา ไม่มีประสิทธิภาพสาเหตุจากเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในการจัดเก็บ	3.54	3.06	3.20	1.36	0.74	0.63
14)สถานที่เก็บเอกสารไม่พอเพียงและไม่เหมาะสมเป็นปัญหาของหน่วยงาน	3.47	1.06	3.80	1.05	0.51	0.26
15)ระบบการเก็บเอกสารที่ไม่ดี ทำให้เกิดความล่าช้าในการสำรวจหนังสือที่ครบอายุการเก็บ	3.38	1.03	3.85	1.26	0.75	0.12
16)การที่หน่วยงานมิได้กำหนดอายุเอกสารแต่ละประเภททำให้เกิดปัญหาในการทำลายเอกสาร	3.38	1.10	3.85	1.34	0.50	0.15
17)ความไม่เข้าใจระเบียบงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่ทำให้เกิดปัญหาต่อการทำลายเอกสาร	3.18	1.08	3.35	1.13	0.68	0.57
โดยภาพรวม	3.08	0.56	3.16	0.70	0.27	0.66

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่มีอายุราชการต่างกันต่อสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเอกสาร

สภาพปัญหาการปฏิบัติงาน	1-5 ปี		6-10 ปี		11-15 ปี		16-20 ปี		21-25 ปี		F	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1) หัวหน้าหน่วยงานของท่านไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการร่างและเขียนหนังสือราชการ	4.00	1.09	3.20	0.94	3.20	0.83	3.23	1.01	3.75	0.50	1.82	0.12
2) เจ้าหน้าที่ที่ใช้เวลาในการร่างหนังสือ นาน	2.85	0.72	2.86	0.74	2.40	0.54	2.46	0.77	2.75	0.12	0.78	0.56
3) หัวหน้าหน่วยงานขาดความสนใจในการสร้างและกำหนดมาตรฐานของวัสดุอุปกรณ์	2.23	0.83	2.93	1.03	3.40	0.54	2.38	0.86	3.00	0.81	1.89	0.10
4) หัวหน้าหน่วยงานท่านไม่ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.42	0.74	2.73	0.88	3.20	0.44	2.84	0.98	3.00	1.14	1.46	0.21
5) ผู้บังคับบัญชาทุกระดับในหน่วยงาน ท่านให้ความสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงความก้าวหน้าในสายงานของท่าน	3.23	0.83	2.66	1.04	3.20	0.83	2.61	0.86	3.50	1.29	1.43	0.22

ตารางที่ 24 (ต่อ)

สภาพปัญหาการปฏิบัติงาน	1-5 ปี		6-10 ปี		11-15 ปี		16-20 ปี		21-25 ปี		25 ปีขึ้นไป		F	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
6) มีการเปลี่ยนแปลงระบบงานเนื่องจากผู้บังคับบัญชาขาดความรู้เรื่องระบบงานสารบรรณ	2.00	0.89	2.53	0.99	2.40	1.14	2.69	0.85	3.00	0.81	2.50	0.54	1.53	0.19
7) การผลิตเอกสารซ้ำซ้อนเนื่องจากผู้บังคับบัญชาขาดการเอาใจใส่และขาดการวางแผน	2.09	1.09	2.33	0.81	2.20	1.09	2.23	0.92	3.25	0.95	2.83	0.75	1.35	0.25
8) ความล่าช้าของเอกสารเกิดขึ้นเนื่องจากเอกสารไม่ได้รับการดำเนินงานตามลำดับชั้นความเร็ว	2.66	1.15	3.26	1.09	2.60	0.54	2.15	0.89	3.25	5.00	3.16	0.98	2.09	0.07
9) การตัดสินใจของผู้มีอำนาจมีผลต่อความล่าช้าของเอกสาร	3.04	1.20	3.46	0.83	3.00	1.22	3.30	1.10	3.50	0.57	3.66	1.03	0.55	0.73
10) การแบ่งงานและการไม่มอบอำนาจให้ชัดเจนมีผลต่อความล่าช้าของเอกสาร	3.19	1.07	3.66	1.23	3.40	1.34	3.30	1.10	4.25	0.95	3.83	0.75	0.93	0.46

ตารางที่ 24 (ต่อ)

สภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน	1-5 ปี		6-10 ปี		11-15 ปี		16-20 ปี		21-25 ปี		25 ปีขึ้นไป		F	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
16) การที่หน่วยงานมิได้กำหนดอายุเอกสารแต่ละประเภททำให้เกิดปัญหาในการทำลายเอกสาร	3.71	1.07	3.26	1.16	3.20	1.64	3.15	1.46	4.25	0.95	4.16	0.75	1.23	0.30
17) ความไม่เข้าใจระเบียบงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่ทำให้เกิดปัญหาต่อการทำลายเอกสาร	3.33	1.06	2.93	0.96	3.00	1.14	3.00	1.29	4.25	0.95	3.66	0.51	1.33	0.26
โดยภาพรวม	3.09	0.60	3.05	0.55	3.11	0.53	2.87	0.76	3.63	0.43	3.47	0.22	1.46	0.21

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาคำแนะนำตามเพศ ตำแหน่ง อาชวราชการ ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาคำแนะนำที่มีเพศต่างกัน (ตารางที่ 25) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมจะพบว่า ระดับความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาคำแนะนำที่เพศชายกับเจ้าหน้าที่เพศหญิง ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้หรือสรุปได้ว่า ความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาคำแนะนำที่เพศชาย และเจ้าหน้าที่เพศหญิงไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าบางประเด็นเช่น กำหนดรูปแบบการพิมพ์มาตรฐานไว้เพื่อให้หนังสือราชการมีรูปแบบมาตรฐานและสวยงาม และหน่วยงานควรมีการกำหนดอายุหนังสือแต่ละประเภทให้ชัดเจนพร้อมกับจัดทำคู่มือการกำหนดอายุการเก็บหนังสือของส่วนราชการเพื่อลดปริมาณเอกสารของส่วนราชการและเพื่อความเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาคำแนะนำที่มีตำแหน่งต่างกัน (ตารางที่ 26) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมจะพบว่า ระดับความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาคำแนะนำที่มีตำแหน่งต่างกัน ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้หรือสรุปได้ว่าความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาคำแนะนำที่มีตำแหน่งต่างกัน ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาคำแนะนำที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน (ตารางที่ 27) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมจะพบว่า ระดับความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาคำแนะนำที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้หรือสรุปได้ว่า ความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาคำแนะนำที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ควรกำหนดเป็นนโยบายและให้มีการติดตามของผู้บังคับบัญชาในการสำรวจเอกสารตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณเป็นประจำทุกปีเพื่อลดภาระการเก็บรักษาหนังสือและเพื่อความเป็นระเบียบของหน่วยงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีเพศต่างกันในการ
แก้ไข้ปัญหา

ความคิดเห็นในการแก้ไข้ปัญหา	เพศชาย		เพศหญิง		T	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1)ผู้บังคับบัญชาทุกระดับควรให้ความสนใจในการฝึกฝนข้าราชการในบังคับบัญชาอย่างจริงจัง	4.25	0.50	4.35	0.51	0.30	0.70
2)องค์กรควรศึกษาหรือจัดทำแบบฟอร์มหนังสือที่ต้องจัดทำเป็นประจำและมีข้อความเช่นเดียวกันเพื่อลดภาระและเวลาในการร่างหนังสือใหม่ทุกครั้ง	4.50	0.57	4.25	0.60	1.00	0.42
3)องค์กรกลางควรเป็นหน่วยงานในการผลิตแบบฟอร์มที่ใช้ร่วมกันเพื่อลดภาระงานประหยัดงบประมาณและลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน	4.00	0.81	4.40	0.58	0.75	0.20
4)องค์กรกลางควรเป็นหน่วยงานที่กำหนดมาตรฐานวัสดุอุปกรณ์เพื่อทำให้เป็นมาตรฐานกลางซึ่งทุกหน่วยงานสามารถใช้ทดแทนกันได้เมื่อเกิดปัญหา	3.75	0.95	4.26	0.70	0.39	0.17
5)กำหนดรูปแบบการพิมพ์มาตรฐานไว้เพื่อให้หนังสือราชการมีรูปแบบมาตรฐานและสวยงาม	3.50	1.00	4.30	0.67	0.32	0.03 *
6)ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมโดยคำนึงถึงสุขภาพของเจ้าหน้าที่	3.75	0.50	4.36	0.63	0.17	0.06
7)ปรับปรุงระบบความก้าวหน้าในสายงานสารบรรณให้เหมาะสมยิ่งขึ้น	4.25	0.50	4.25	0.50	0.72	1.00
8)การกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับควบคุมและติดตามให้มีการปฏิบัติอย่างเป็นระบบและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพประหยัดและทันสมัยอยู่เสมอ	3.75	0.50	4.15	0.70	0.77	0.27

ตารางที่ 25 (ต่อ)

ความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา	เพศชาย		เพศหญิง		T	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
9)ควรจัดทำคู่มือการมอบหมายหรือการแบ่งงานของแต่ละหน่วยงานเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.00	0.81	4.21	0.61	0.88	0.50
10)ควรมีแบบฟอร์มคู่มือหนังสือแนบเรื่องทุกเรื่องเพื่อประโยชน์ในการควบคุมเวลาการตัดสินใจของแต่ละขั้นตอนสำหรับผู้บังคับบัญชา	3.50	0.57	3.76	0.78	0.69	0.50
11)ควรกำหนดมาตรฐานในการลำดับชั้นความเร็วของเอกสารและกำหนดให้เป็นการทั่วไปทุกหน่วยงานในองค์กรเพื่อป้องกันความล่าช้าของเอกสาร	4.25	0.50	4.03	0.68	0.87	0.54
12)เพื่อแก้ไขปัญหาเอกสารบกพร่องควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่งานสารบรรณเพื่อยกระดับความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง	4.25	0.50	4.13	0.62	0.79	0.71
13)การแจกจ่ายเอกสารภายในหน่วยงานควรแจกจ่ายไปยังฝ่ายที่ระบุไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้หน่วยงานโดยตรงได้ปฏิบัติงานโดยทันที	4.50	0.57	4.35	0.51	0.80	0.57
14)หน่วยงานควรมีการกำหนดอายุหนังสือแต่ละประเภทให้ชัดเจนพร้อมกับจัดทำคู่มือการกำหนดอายุการเก็บหนังสือของส่วนราชการเพื่อลดปริมาณเอกสารของส่วนราชการและเพื่อความเป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.00	0.00	4.23	0.59	0.01	0.01 *

ตารางที่ 25 (ต่อ)

ความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา	เพศชาย		เพศหญิง		T	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
15) ควรกำหนดเป็นนโยบายและให้มีการติดตามของผู้บังคับบัญชาในการสำรวจเอกสารตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ เป็นประจำทุกปีเพื่อลดภาระการเก็บรักษาหนังสือและเพื่อความเป็นระเบียบของหน่วยงาน	4.25	0.95	4.13	0.74	0.43	0.76
16) ควรมีระบบการจัดเก็บเอกสารที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงานในองค์กร	4.00	0.81	4.48	0.59	0.68	0.12
โดยภาพรวม	4.03	0.24	4.23	0.33	0.28	0.24

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งต่างกันในการแก้ไขปัญหา

ความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา	พนักงาน ธุรการ		เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป		T	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1) ผู้บังคับบัญชาทุกระดับควรให้ความสนใจในการฝึกฝนข้าราชการในบังคับบัญชาอย่างจริงจัง	4.22	0.42	4.45	0.56	0.00	0.07
2) องค์กรควรศึกษาหรือจัดทำแบบฟอร์มหนังสือที่ต้องจัดทำเป็นประจำและมีข้อความเช่นเดียวกันเพื่อลดภาระและเวลาในการร่างหนังสือใหม่ทุกครั้ง	4.16	0.52	4.36	0.65	0.01	0.17

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 26 (ต่อ)

ความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา	พนักงาน ธุรการ		เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป		T	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
3) องค์กรกลางควรเป็นหน่วยงานในการผลิตแบบฟอร์มที่ใช้ร่วมกันเพื่อลดภาระงานประหยัดงบประมาณและลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน	4.32	0.54	4.42	0.66	0.08	0.50
4) องค์กรกลางควรเป็นหน่วยงานที่กำหนดมาตรฐานวัสดุอุปกรณ์เพื่อทำให้เป็นมาตรฐานกลางซึ่งทุกหน่วยงานสามารถใช้ทดแทนกันได้เมื่อเกิดปัญหา	4.35	0.55	4.12	0.85	0.19	0.20
5) กำหนดรูปแบบการพิมพ์มาตรฐานไว้เพื่อให้หนังสือราชการมีรูปแบบมาตรฐานและสวยงาม	4.22	0.66	4.27	0.76	0.28	0.79
6) ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมโดยคำนึงถึงสุขภาพของเจ้าหน้าที่	4.38	0.61	4.27	0.67	0.79	0.48
7) ปรับปรุงระบบความก้าวหน้าในสายงานสารบรรณให้เหมาะสมยิ่งขึ้น	4.19	0.40	4.30	0.58	0.00	0.38
8) การกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับควบคุมและติดตามให้มีการปฏิบัติอย่างเป็นระบบและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพประหยัดและทันสมัยอยู่เสมอ	4.16	0.52	4.09	0.84	0.39	0.69
9) ควรจัดทำคู่มือการมอบหมายหรือการแบ่งงานของแต่ละหน่วยงานเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.22	0.49	4.18	0.72	0.14	0.78
10) ควรมีแบบฟอร์มคุมหนังสือแนบเรื่องทุกเรื่องเพื่อประโยชน์ในการควบคุมเวลาการตัดสินใจ	3.70	0.78	3.78	0.78	0.95	0.69

ตารางที่ 26 (ต่อ)

ความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา	พนักงาน ธุรการ		เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป		T	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	11) ควรกำหนดมาตรฐานในการลำดับชั้น ความเร็วของเอกสารและกำหนดให้เป็นการ ทั่วไปทุกหน่วยงานในองค์กรเพื่อป้องกัน ความล่าช้าของเอกสาร	4.06	0.57	4.03		
12) เพื่อแก้ไขปัญหาเอกสารบกพร่องควรมี การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่งานสารบรรณเพื่อยก ระดับความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง	4.06	0.68	4.21	0.54	0.94	0.34
13) การแจกจ่ายเอกสารภายในหน่วยงานควร แจกจ่ายไปยังฝ่ายที่ระบุไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ หน่วยงานโดยตรงได้ปฏิบัติงานโดยทันที	4.25	0.51	4.45	0.50	0.17	0.12
14) หน่วยงานควรมีการกำหนดอายุหนังสือ แต่ละประเภทให้ชัดเจนพร้อมกับจัดทำคู่มือ การกำหนดอายุการเก็บหนังสือของส่วนราชการ การเพื่อลดปริมาณเอกสารของส่วนราชการ และเพื่อความเป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.19	0.47	4.24	0.66	0.13	0.73
15) ควรกำหนดเป็นนโยบายและให้มีการติดตาม ของผู้บังคับบัญชาในการสำรวจเอกสาร ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงาน สารบรรณ เป็นประจำทุกปีเพื่อลดภาระการ เก็บรักษาหนังสือและเพื่อความเป็นระเบียบ ของหน่วยงาน	4.22	0.56	4.06	0.89	0.05	0.38
16) ควรมีระบบการจัดเก็บเอกสารที่เป็น มาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงานในองค์กร	4.54	0.50	4.36	0.69	0.03	0.22
โดยภาพรวม	4.20	0.30	4.22	0.35	0.31	0.81

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน
ในการแก้ไขปัญหา

ความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา	ต่ำกว่า		ปริญญาตรี		T	Sig.
	ปริญญาตรี					
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1) ผู้บังคับบัญชาทุกระดับควรให้ความสนใจในการฝึกฝนข้าราชการในบังคับบัญชาอย่างจริงจัง	4.21	0.42	4.38	0.53	0.01	0.23
2) องค์กรควรศึกษาหรือจัดทำแบบฟอร์มหนังสือที่ต้องจัดทำเป็นประจำและมีข้อความเช่นเดียวกันเพื่อลดภาระและเวลาในการร่างหนังสือใหม่ทุกครั้ง	4.14	0.36	4.30	0.64	0.00	0.24
3) องค์กรกลางควรเป็นหน่วยงานในการผลิตแบบฟอร์มที่ใช้ร่วมกันเพื่อลดภาระงานประหยัดงบประมาณและลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน	4.42	0.51	4.36	0.63	0.32	0.71
4) องค์กรกลางควรเป็นหน่วยงานที่กำหนดมาตรฐานวัสดุอุปกรณ์เพื่อทำให้เป็นมาตรฐานกลางซึ่งทุกหน่วยงานสามารถใช้ทดแทนกันได้เมื่อเกิดปัญหา	4.35	0.63	4.20	0.75	0.85	0.48
5) กำหนดรูปแบบการพิมพ์มาตรฐานไว้เพื่อให้หนังสือราชการมีรูปแบบมาตรฐานและสวยงาม	4.21	0.80	4.26	0.69	0.99	0.83
6) ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมโดยคำนึงถึงสุขภาพของเจ้าหน้าที่	4.35	0.63	4.32	0.65	0.82	0.85
7) ปรับปรุงระบบความก้าวหน้าในสายงานสารบรรณให้เหมาะสมยิ่งขึ้น	4.28	0.46	4.24	0.51	0.83	0.76
8) การกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับควบคุมและติดตามให้มีการปฏิบัติอย่างเป็นระบบและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ ประหยัดและทันสมัยอยู่เสมอ	4.00	0.87	4.16	0.65	0.30	0.45

ตารางที่ 27 (ต่อ)

ความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา	ต่ำกว่า		ปริญญาตรี		T	Sig.
	ปริญญาตรี					
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
9) ควรจัดทำคู่มือการมอบหมายหรือการ แบ่งงานของแต่ละหน่วยงานเพื่อเป็นคู่มือใน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.21	0.42	4.20	0.67	0.14	0.94
10) ควรมีแบบฟอร์มคุมหนังสือแนบเรื่อง ทุกเรื่องเพื่อประโยชน์ในการควบคุมเวลา การตัดสินใจของแต่ละขั้นตอนสำหรับ ผู้บังคับบัญชา	3.50	0.94	3.82	0.71	0.08	0.17
11) ควรกำหนดมาตรฐานในการลำดับชั้น ความเร็วของเอกสารและกำหนดให้เป็นการ ทั่วไปทุกหน่วยงานในองค์กรเพื่อป้องกัน ความล่าช้าของเอกสาร	4.21	0.69	4.00	0.67	0.21	0.29
12) เพื่อแก้ไขปัญหาเอกสารบกพร่องควรมี การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่งานสารบรรณเพื่อ ยกระดับความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง	4.14	0.86	4.14	0.53	0.07	0.98
13) การแจกจ่ายเอกสารภายในหน่วยงาน ควรแจกจ่ายไปยังฝ่ายที่ระบุไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้หน่วยงานโดยตรงได้ปฏิบัติงานโดย ทันที	4.35	0.49	4.36	0.52	0.61	0.98
14) หน่วยงานควรมีการกำหนดอายุหนังสือ แต่ละประเภทให้ชัดเจนพร้อมทั้งจัดทำคู่มือ การกำหนดอายุการเก็บหนังสือของส่วน ราชการเพื่อลดปริมาณเอกสารของส่วนราชการ และเพื่อความเป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.35	0.49	4.18	0.59	0.77	0.31

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 27 (ต่อ)

ความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา	ต่ำกว่า		ปริญญาดรี		T	Sig.
	ปริญญาดรี		\bar{X}	S.D.		
	\bar{X}	S.D.				
15) ควรกำหนดเป็นนโยบายและให้มีการติดตามของผู้บังคับบัญชาในการสำรวจเอกสารตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ เป็นประจำทุกปีเพื่อลดภาระการเก็บรักษาหนังสือและเพื่อความเรียบร้อยของหน่วยงาน	4.50	0.51	4.04	0.78	0.80	0.04 *
16) ควรมีระบบการจัดเก็บเอกสารที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงานในองค์กร	4.64	0.49	4.40	0.63	0.11	0.19
โดยภาพรวม	4.24	0.32	4.21	0.33	0.81	0.72

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่สังกัดหน่วยงานต่างกัน (ตารางที่ 28) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมจะพบว่าระดับความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่สังกัดหน่วยงานต่างกันในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้หรือสรุปได้ว่า ความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่สังกัดหน่วยงานต่างกันไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า องค์กรควรศึกษาหรือจัดทำแบบฟอร์มหนังสือที่ต้องจัดทำเป็นประจำและมีข้อความเช่นเดียวกันเพื่อลดภาระและเวลาในการร่างหนังสือใหม่ทุกครั้ง องค์กรกลางควรเป็นหน่วยงานที่กำหนดมาตรฐานวัสดุอุปกรณ์เพื่อทำให้เป็นมาตรฐานกลางซึ่งทุกหน่วยงานสามารถใช้ทดแทนกันได้เมื่อเกิดปัญหา และหน่วยงานควรมีการกำหนดอายุหนังสือแต่ละประเภทให้ชัดเจนพร้อมกับจัดทำคู่มือการกำหนดอายุการเก็บหนังสือของส่วนราชการเพื่อลดปริมาณเอกสารของส่วนราชการและเพื่อความ เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่สังกัดหน่วยงาน
ต่างกันในการแก้ไขปัญา

ความคิดเห็นในการแก้ไขปัญา	คณะ		สำนักฯ		T	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1) ผู้บังคับบัญชาทุกระดับควรให้ความสนใจ ในการฝึกฝนข้าราชการในบังคับบัญชาอย่าง จริงจัง	4.31	0.51	4.40	0.50	0.76	0.55
2) องค์กรควรศึกษาหรือจัดทำแบบฟอร์ม หนังสือที่ต้องจัดทำเป็นประจำและมีข้อ ความเช่นเดียวกันเพื่อลดภาระและเวลาใน การร่างหนังสือใหม่ทุกครั้ง	4.13	0.59	4.55	0.51	0.48	0.01 *
3) องค์กรกลางควรเป็นหน่วยงานในการ ผลิตแบบฟอร์มที่ใช้ร่วมกันเพื่อลดภาระงาน ประหยัดงบประมาณและลดความซ้ำซ้อน ของการปฏิบัติงาน	4.29	0.63	4.55	0.51	0.48	0.11
4) องค์กรกลางควรเป็นหน่วยงานที่กำหนด มาตรฐานวัสดุอุปกรณ์เพื่อทำให้เป็นมาตร ฐานกลางซึ่งทุกหน่วยงานสามารถใช้ทด แทนกันได้เมื่อเกิดปัญหา	4.11	0.78	4.50	0.51	0.59	0.05 *
5) กำหนดรูปแบบการพิมพ์มาตรฐานไว้เพื่อ ให้หนังสือราชการมีรูปแบบมาตรฐานและ สวยงาม	4.22	0.60	4.30	0.92	0.07	0.70
6) ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ เหมาะสมโดยคำนึงถึงสุขภาพของเจ้าหน้าที่	4.29	0.70	4.40	0.50	0.10	0.55
7) ปรับปรุงระบบความก้าวหน้าในสายงาน สารบรรณให้เหมาะสมยิ่งขึ้น	4.18	0.49	4.40	0.50	0.14	0.10
8) การกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ ควบคุมและติดตามให้มีการปฏิบัติอย่างเป็น ระบบและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ	4.04	0.77	4.30	0.47	0.92	0.18

ตารางที่ 28 (ต่อ)

ความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา	คณะ		สำนักฯ		T	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
9) ควรจัดทำคู่มือการมอบหมายหรือการแบ่งงานของแต่ละหน่วยงานเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.18	0.62	4.25	0.63	0.47	0.68
10) ควรมีแบบฟอร์มคุมหนังสือแนบเรื่องทุกเรื่องเพื่อประโยชน์ในการควบคุมเวลาการตัดสินใจของแต่ละขั้นตอนสำหรับผู้บังคับบัญชา	3.75	0.75	3.75	0.85	0.59	1.00
11) ควรกำหนดมาตรฐานในการลำดับชั้นความเร็วของเอกสารและกำหนดให้เป็นการทำไปทุกหน่วยงานในองค์กรเพื่อป้องกันความล่าช้าของเอกสาร	4.04	0.71	4.05	0.60	0.71	0.98
12) เพื่อแก้ไขปัญหาเอกสารบกพร่องควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่งานสารบรรณเพื่อยกระดับความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง	4.13	0.55	4.15	0.74	0.32	0.93
13) การแจกจ่ายเอกสารภายในหน่วยงานควรแจกจ่ายไปยังฝ่ายที่ระบุไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้หน่วยงานโดยตรงได้ปฏิบัติงานโดยทันที	4.34	0.52	4.40	0.50	0.98	0.67
14) หน่วยงานควรมีการกำหนดอายุหนังสือแต่ละประเภทให้ชัดเจนพร้อมกับจัดทำคู่มือการกำหนดอายุการเก็บหนังสือของส่วนราชการเพื่อลดปริมาณเอกสารของส่วนราชการและเพื่อความเป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.11	0.53	4.45	0.60	0.02	0.04 *

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 28 (ต่อ)

ความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา	คณะ		สำนักฯ		T	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
15) ควรกำหนดเป็นนโยบายและให้มีการติดตามของผู้บังคับบัญชาในการสำรวจเอกสารตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ เป็นประจำทุกปีเพื่อลดภาระการเก็บรักษาหนังสือและเพื่อความ เป็นระเบียบของหน่วยงาน	4.02	0.69	4.40	0.82	0.12	0.06
16) ควรมีระบบการจัดเก็บเอกสารที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงานในองค์กร	4.45	0.58	4.45	0.68	0.35	0.97
โดยภาพรวม	4.16	0.33	4.33	0.30	0.92	0.06

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหของเจ้าหน้าที่ที่มีอายุราชการต่างกัน (ตารางที่ 29) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมจะพบว่า ระดับความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหของเจ้าหน้าที่ซึ่งมีอายุราชการต่างกัน ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าบางประเด็นเช่น ควรกำหนดเป็นนโยบายและให้มีการติดตามของผู้บังคับบัญชาในการสำรวจเอกสารตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ เป็นประจำทุกปีเพื่อลดภาระการเก็บรักษาหนังสือและเพื่อความ เป็นระเบียบของหน่วยงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีอายุราชการต่างกันในการแก้ไขปัญหา

ความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา	1-5 ปี		6-10 ปี		11-15 ปี		16-20 ปี		21-25 ปี		25 ปีขึ้นไป		F	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1) ผู้บังคับบัญชาทุกระดับควรให้ความสำคัญ	4.23	0.43	4.40	0.50	4.20	0.83	4.38	0.50	4.75	0.50	4.33	0.51	0.80	0.55
ใจในการฝึกฝนข้าราชการในบังคับ														
ปัญหาอย่างจริงจัง														
2) องค์การควรศึกษาหรือจัดทำแบบฟอร์ม	4.19	0.67	4.26	0.45	4.80	0.44	4.23	0.43	4.75	0.50	3.83	0.75	2.27	0.06
หนังสือที่ต้องจัดทำเป็นประจำและมีข้อ														
ความเช่นเดียวกันเพื่อลดภาระและเวลา														
ในการร่างหนังสือใหม่ทุกครั้ง														
3) องค์การกลางควรเป็นหน่วยงานในการ	4.52	0.60	4.33	0.61	4.40	0.54	4.23	0.59	4.50	0.57	4.16	0.75	0.57	0.71
ผลิตแบบฟอร์มที่ใช้ร่วมกันเพื่อลดภาระ														
งานประหยังบประมาณและลดความ														
ซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน														
4) องค์การกลางควรเป็นหน่วยงานที่	4.42	0.59	4.20	0.86	3.60	0.54	4.30	0.63	4.00	1.41	4.16	0.40	1.20	0.32
กำหนดมาตรฐานวัสดุอุปกรณ์เพื่อทำให้														
เป็นมาตรฐานกลางซึ่งทุกหน่วยงาน														
สามารถที่จะใช้ทดแทนกันได้เมื่อเกิด														
ปัญหา														

ตารางที่ 29 (ต่อ)

ความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา	1-5 ปี		6-10 ปี		11-15 ปี		16-20 ปี		21-25 ปี		25 ปีขึ้นไป		F	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
5) กำหนดรูปแบบการพิมพ์มาตรฐานไว้เพื่อให้หนังสือราชการมีรูปแบบมาตรฐานและสวยงาม	4.23	0.88	4.20	0.67	4.00	0.70	4.38	0.50	4.75	0.50	4.00	0.63	0.75	0.58
6) ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมโดยคำนึงถึงสุขภาพของเจ้าหน้าที่	4.23	0.70	4.33	0.61	4.20	0.44	4.30	0.63	5.00	0.00	4.33	0.81	0.99	0.42
7) ปรับปรุงระบบความก้าวหน้าในสายงานสาธารณะให้เหมาะสมยิ่งขึ้น	4.19	0.51	4.33	0.48	4.40	0.54	4.07	0.49	4.25	0.50	4.50	0.54	0.81	0.54
8) การกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับควบคุมและติดตามให้มีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ ประหยัดและทันสมัยอยู่เสมอ	4.14	0.05	4.00	1.00	4.00	0.00	4.15	0.80	4.25	0.50	0.50	4.33	0.25	0.93
9) ควบคุมจัดทำคู่มือการมอบหมายหรือการแบ่งงานของแต่ละหน่วยงานเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.23	0.53	4.13	0.91	4.00	0.70	4.23	0.43	4.25	0.50	0.50	4.33	0.20	0.95

ตารางที่ 29 (ต่อ)

ความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา	1-5 ปี		6-10 ปี		11-15 ปี		16-20 ปี		21-25 ปี		25 ปีขึ้นไป		F	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
10)ควรมีแบบฟอร์มคู่มือหนังสือแนบเรื่อง ทุกเรื่องเพื่อประโยชน์ในการควบคุมเวลา การตัดสินใจของแต่ละขั้นตอนสำหรับ ผู้บังคับบัญชา	3.90	0.53	3.80	0.94	3.40	0.89	3.76	0.83	4.00	0.81	3.16	0.75	1.15	0.34
11)ควรรกำหนดมาตรฐานในการลำดับ ชั้นความเร็วของเอกสารและกำหนดให้ เป็นการทั่วไปทุกหน่วยงานในองค์กรเพื่อ ป้องกันความล่าช้าของเอกสาร	4.14	0.57	4.00	0.65	4.00	0.70	4.15	0.80	4.25	0.50	3.50	0.83	1.02	0.41
12)เพื่อแก้ไขปัญหเอกสารบพร่องควร มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ เพื่อยกระดับความรู้ความสามารถอย่าง ต่อเนื่อง	4.14	0.57	4.20	0.56	3.60	1.14	4.38	0.50	4.25	0.50	3.83	0.40	1.61	0.17
13)การแจกจ่ายเอกสารภายใน หน่วยงานควรถูกจ่ายไปยังฝ่ายที่ระบุได้ อย่างชัดเจนเพื่อให้หน่วยงานโดยตรงได้ ปฏิบัติงานโดยทันที	4.38	0.49	4.40	0.63	4.60	.54	4.30	0.48	4.25	0.50	4.16	0.40	0.45	0.80

ตารางที่ 29 (ต่อ)

ความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา	1-5 ปี		6-10 ปี		11-15 ปี		16-20 ปี		21-25 ปี		F	Sig.	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
14)หน่วยงานควรมีการกำหนดอายุหนังสือแต่ละประเภทให้ชัดเจนพร้อมกันจัดทำคู่มือการกำหนดอายุการเก็บหนังสือของส่วนราชการเพื่อลดปริมาณเอกสารของส่วนราชการและเพื่อความเป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.19	0.51	4.20	0.56	4.20	0.44	4.30	0.85	4.00	0.00	0.22	0.95	
15)ควรถ้าหนดเป็นนโยบายและให้มีการติดตามของผู้บังคับบัญชาในการสำรวจเอกสารตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ เป็นประจำทุกปี เพื่อลดภาระการเก็บรักษาหนังสือและเพื่อความเป็นระเบียบของหน่วยงาน	4.28	0.64	3.86	0.63	4.80	0.44	4.30	0.85	3.50	1.00	2.48	0.04 *	
16)ควรมีระบบการจัดเก็บเอกสารที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงานในองค์กร	4.47	0.67	4.53	0.51	4.40	0.54	4.61	.050	4.25	0.50	0.98	0.43	
โดยภาพรวม	4.24	0.32	4.20	.036	4.16	0.23	4.25	0.35	4.31	0.27	.039	0.45	0.80

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

การศึกษาเรื่อง การศึกษาการบริหารงานเอกสารของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังเป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อนโยบาย ความคิดเห็นต่อนโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสาร ตลอดจนสภาพปัญหาและความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านเอกสาร

เนื่องจากในการดำเนินงานขององค์การระบบงานเอกสารเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยเสริมสร้างให้เกิดประสิทธิภาพขององค์การ องค์การต่าง ๆ จึงมักกำหนดแนวปฏิบัติหรือระเบียบงานสารบรรณขึ้นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้นงานสารบรรณจึงเป็นงานที่มีความสำคัญต่อการบริหาร จัดการองค์การและการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้กล่าวคือ ความสำคัญต่อผู้บริหารในการบริหารและการจัดองค์การเป็นแหล่งข้อมูลให้ผู้บริหารประกอบการตัดสินใจ การวางแผน การวินิจฉัย การสั่งการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งย่อมเกี่ยวข้องกับการติดต่อประสานงาน การนำข้อมูลไปใช้ปฏิบัติงาน ความสำคัญต่อระบบงาน เป็นแหล่งรวมเอกสาร หลักฐานต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์การไว้เพื่อเป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติงาน เพื่อการค้นคว้าและอ้างอิง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ (1) ผู้บริหาร (2) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณและงานธุรการ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นผู้ศึกษาได้ทำการแจกแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารระดับต้น ระดับกลางและระดับสูง จำนวน 100 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน 85 ฉบับและผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณ และงานธุรการซึ่งได้ทำการแจกแบบสอบถามไปจำนวน 75 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน 64 ฉบับ แบบสอบถามไม่สมบูรณ์จำนวน 1 ชุด เนื่องจากกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน ส่วนแบบสอบถามที่เหลือของทั้งสองกลุ่มไม่สามารถตามเก็บได้เนื่องจากข้อจำกัดในด้านเวลาในการศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการรวบรวมข้อมูลพบว่าในส่วนของผู้บริหาร เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงส่วนใหญ่ มีตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น มีอายุราชการ 16 - 20 ปี วุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท และสังกัดคณะต่าง ๆ มากที่สุด ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสารจากการศึกษาโดยภาพรวมพบว่า ผู้บริหารของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังมีความคิดเห็นต่อนโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสารนั้นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้บริหารต่อนโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสารนั้นพบว่า เพศ ตำแหน่ง อายุราชการ และวุฒิการศึกษาไม่มีผลต่อนโยบาย และระบบการปฏิบัติงานสารบรรณ แต่หน่วยงานที่สังกัดมีผลต่อนโยบายและระบบการปฏิบัติงาน

ในส่วนของผู้บริหารที่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป มีอายุราชการ 1 - 5 ปี วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีและสังกัดคณะต่าง ๆ มากที่สุด

ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับสภาพปัญหาการปฏิบัติงานจากการศึกษาโดยภาพรวมพบว่า เจ้าหน้าที่งานสารบรรณและงานธุรการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังมีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการปฏิบัติงานนั้นในระดับปานกลาง และระดับความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานจากผลการศึกษาโดยภาพรวมพบว่า เจ้าหน้าที่งานสารบรรณและงานธุรการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังมีความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานนั้นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารต่อสภาพปัญหาการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหา นั้นพบว่า เพศ ตำแหน่ง อายุราชการ วุฒิการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด ไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานด้านเอกสาร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อมูลที่ได้จากการนำเสนอนโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสารต่อผู้บริหาร นั้นพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ประเด็นที่น่าสนใจมากที่สุดคือ การกำหนดระบบการปฏิบัติงานสารบรรณให้เป็นระบบเดียวกันทั้งองค์กรจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ($\bar{X} = 4.78$) ซึ่งในปัจจุบันพบว่า การปฏิบัติงานด้านเอกสารในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ยังมีได้มีการจัดระบบงานให้เป็นระบบเดียวกัน

การปฏิบัติงานด้านเอกสารยังคงใช้ระบบเดิมของแต่ละหน่วยงานที่เคยปฏิบัติอยู่ และมีแนวทางปฏิบัติที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรมีการกำหนดระบบการปฏิบัติงานให้เป็นระบบเดียวกัน

วิธีแก้ปัญหาอาจทำได้คือ สถาบันฯ ควรมีการปรึกษาหารือร่วมกันว่ากระบวนการใดหรือขั้นตอนใดเป็นจุดอ่อนที่ทำให้เกิดปัญหา การจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านเอกสาร หรือจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องโดยเฉพาะบุคลากรใหม่ หรือผู้มาปฏิบัติงานใหม่ได้ใช้ศึกษาเป็นแนวทางปฏิบัติงาน ซึ่งประเด็นนี้ในความคิดเห็นของผู้บริหารพบว่าเป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($\bar{X}=4.56$) กล่าวคือ ควรมีคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณเพื่อให้ทุกหน่วยงานในองค์กรถือปฏิบัติในแนวเดียวกัน

2. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านเอกสารเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาคือ ประเด็นที่น่าสนใจคือ ปัญหาสถานที่เก็บเอกสารไม่พอเพียงและไม่เหมาะสมเป็นปัญหาของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.57$) และประเด็นของการแก้ไขปัญหาน่าสนใจคือ ควรมีระบบการจัดเก็บเอกสารที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงานในองค์กร ($\bar{X} = 4.45$) ดังนั้นจะพบว่าปัญหาและการแก้ไขปัญหของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านเอกสารนั้นมีความสอดคล้องกัน

ดังนั้นสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จึงควรมีการพัฒนากระบวนการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบมาตรฐาน อาจทำได้โดยมีระบบการจัดเก็บเอกสารไว้ที่ศูนย์เก็บเอกสาร ซึ่งเป็นศูนย์กลางแห่งเดียว จะทำให้เกิดการประหยัดเนื้อที่ตู้เก็บเอกสาร ประหยัดเพิ่มสามารถวางมาตรฐานกลางในการควบคุมการจัดเก็บและการทำลายได้ง่าย หรือนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการเก็บเอกสาร เป็นต้น

สำหรับในการทำวิจัยครั้งต่อไปนอกเหนือจากที่ได้ทำการศึกษาเรื่องนโยบาย ปัญหา และการแก้ไขปัญหาคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านเอกสารแล้ว ควรมีการศึกษาถึงทัศนคติของผู้ติดต่อกับงานสารบรรณ ซึ่งได้แก่หน่วยงานสารบรรณของคุณะ สำนัก และกองต่าง ๆ ในสถาบันว่ามีความคิดเห็นและความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานนั้นอย่างไร ซึ่งจะทำให้ได้ประโยชน์เพื่อมาใช้ในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

บรรณานุกรม

ดิลก พิพัฒน์วิชัยโชติ. 2535. **คู่มือการจัดเก็บหนังสือราชการ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กรุงธน.

เนตร์พัฒนา อาวีราช. 2538. **งานสารบรรณในสำนักงาน**. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด มณฑลการพิมพ์.

ประภาวดี สืบสนธิ์. 2539. **เทคนิคการจัดระบบเอกสาร**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด.

พรรณี ประเสริฐวงศ์. 2535. **การบริหารงานสำนักงาน**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พิชัย บุรณสมบัติ. 2528. **การจัดสำนักงานอัตโนมัติ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท นวชนก จำกัด.

มหาวิทยาลัยบูรพา. 2538. **คู่มือการปฏิบัติงานด้านระบบการบริหารงานเอกสาร**. (ไม่ปรากฏที่พิมพ์)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2537. **งานสำนักงานและการประชาสัมพันธ์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

รวมพร อินทรประสงค์. 2540. **คู่มือปฏิบัติงานธุรการกองกลาง**. กรุงเทพมหานคร: (ไม่ปรากฏที่พิมพ์)

วารี ศรเกษตรริน. (ไม่ระบุปีที่พิมพ์). **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และการปฏิบัติงานสำนักงาน**. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสำนักพิมพ์ประสานมิตร.

เอกสาร ศิริวรรณ สัญชานนท์. 2525. **การจัดการสำนักงาน**. กรุงเทพมหานคร: (ไม่ปรากฏที่พิมพ์)

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2538. **การบริหารสำนักงานแบบใหม่**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท
วิสิทธิ์พัฒนา จำกัด.

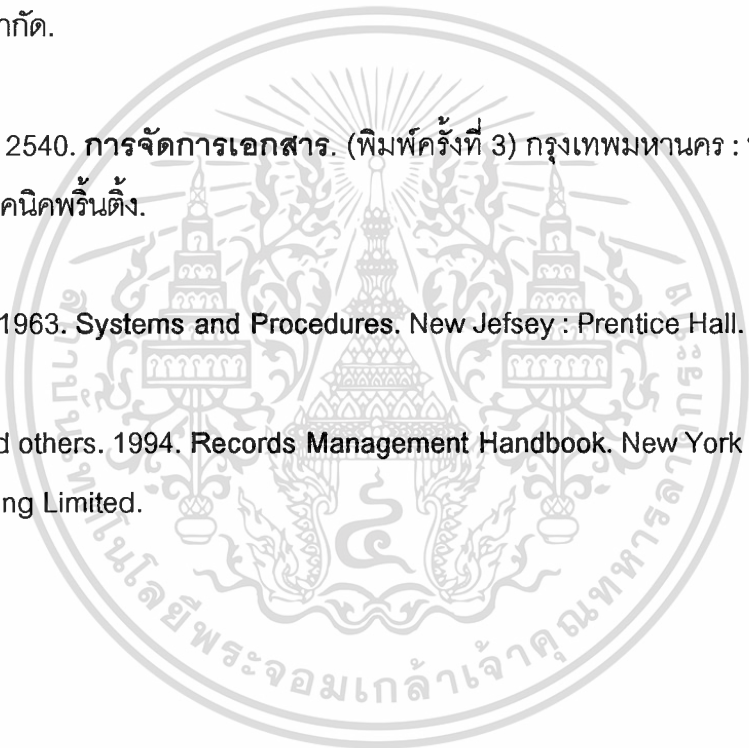
สวัสดิการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. 2539. **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงาน
สารบรรณ**. (พิมพ์ครั้งที่ 7) กรุงเทพมหานคร: ศิลปสนองการพิมพ์.

สุภรณ์ ประดับแก้ว. 2526. **งานสารบรรณภาคปฏิบัติ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์วัฒนา
พานิช จำกัด.

สุรางค์ นพคุณ. 2540. **การจัดการเอกสาร**. (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด
9119 เทคนิคพรินติ้ง.

Victor Larzaro. 1963. **Systems and Procedures**. New Jefsey : Prentice Hall.

Penn, Ira A. and others. 1994. **Records Management Handbook**. New York : Gower
Publishing Limited.





ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การกำหนดช่วงคะแนนในการแปลความหมายค่านวน

ผู้ศึกษาได้สร้างคำถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นของนโยบายและระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสารโดยดัดแปลงมาจากมาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยกำหนดการให้คะแนน คือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าคะแนนเท่ากับ	5
เห็นด้วย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	4
ไม่แน่ใจ	มีค่าคะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าคะแนนเท่ากับ	1

การกำหนดช่วงคะแนนในการแปลความหมายค่านวนจาก

$$\text{ค่าพิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

สำหรับค่าคะแนนที่ผู้กรอกแบบสอบถาม ให้ความเห็นในแต่ละด้านจะนำไปคำนวณน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (Weight Mean Score) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผู้ศึกษาได้สร้างคำถามเพื่อวัดระดับปัญหาในการปฏิบัติงานโดยดัดแปลงมาจากมาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยกำหนดการให้คะแนนคือ

มากที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ	5
มาก	มีค่าคะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	มีค่าคะแนนเท่ากับ	3
น้อย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	2

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ส่วนตัวสำหรับการใช้เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับค่าคะแนนที่ผู้กรอกแบบสอบถาม ให้ความเห็นในแต่ละด้านจะนำไปคำนวณน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (Weight Mean Score) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึงมีปัญหาในการปฏิบัติในเรื่องนั้นมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึงมีปัญหาในการปฏิบัติในเรื่องนั้นมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึงมีปัญหาในการปฏิบัติในเรื่องนั้นปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึงมีปัญหาในการปฏิบัติในเรื่องนั้นน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึงมีปัญหาในการปฏิบัติในเรื่องนั้นน้อยที่สุดหรือไม่มีปัญหา

ผู้ศึกษาได้สร้างคำถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาโดยดัดแปลงมาจากมาตราวัดแบบลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยกำหนดการให้คะแนนคือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าคะแนนเท่ากับ	5
เห็นด้วย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	4
ไม่แน่ใจ	มีค่าคะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าคะแนนเท่ากับ	1

สำหรับค่าคะแนนที่ผู้กรอกแบบสอบถาม ให้ความคิดเห็นในแต่ละด้านจะนำไปคำนวณน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (Weight Mean Score) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

แบบสอบถามเรื่อง การศึกษาการบริหารงานเอกสารของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานโยบายการบริหารงานเอกสารและระบบของการปฏิบัติงาน ปัญหาและความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหางานสารบรรณ ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2. แบบสอบถามมี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 นโยบายการบริหารงานด้านเอกสารและระบบของการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ปัญหาและความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหางานสารบรรณ

3. แบบสอบถามนี้จะใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น คำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ โดยจะไม่มีผลกระทบต่อท่านและผู้เกี่ยวข้องแต่ประการใด ได้โปรดกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความจริง ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางใจทิพย์ จันทระโชติ

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย (/) หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ชาย
- หญิง

2. ตำแหน่งทางการบริหาร

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> พนักงานธุรการ | <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |
| <input type="checkbox"/> หัวหน้าภาควิชา | <input type="checkbox"/> หัวหน้าศูนย์ |
| <input type="checkbox"/> หัวหน้าฝ่าย | <input type="checkbox"/> หัวหน้ากอง |
| <input type="checkbox"/> ผู้อำนวยการกอง | <input type="checkbox"/> ผู้อำนวยการสำนัก |
| <input type="checkbox"/> รองผู้อำนวยการสำนัก | <input type="checkbox"/> ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนัก |
| <input type="checkbox"/> คณบดี | <input type="checkbox"/> รองคณบดี |
| <input type="checkbox"/> ผู้ช่วยคณบดี | <input type="checkbox"/> ผู้ช่วยอธิการบดี |
| <input type="checkbox"/> รองอธิการบดี | <input type="checkbox"/> อธิการบดี |

3. อายุราชการ

- | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 - 5 ปี | <input type="checkbox"/> 6 - 10 ปี |
| <input type="checkbox"/> 11 - 15 ปี | <input type="checkbox"/> 16 - 20 ปี |
| <input type="checkbox"/> 21 - 25 ปี | <input type="checkbox"/> 25 ปีขึ้นไป |

4. วุฒิทางการศึกษา

- | | |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาโท | <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. หน่วยงานที่สังกัด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> คณะวิศวกรรมศาสตร์ | <input type="checkbox"/> คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม | <input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีการเกษตร |
| <input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์ | <input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| <input type="checkbox"/> บัณฑิตวิทยาลัย | <input type="checkbox"/> สำนักวิจัยและบริการ
คอมพิวเตอร์ |
| <input type="checkbox"/> สำนักหอสมุดกลาง | <input type="checkbox"/> สำนักทะเบียนและประมวลผล |
| <input type="checkbox"/> สำนักงานอธิการบดี | <input type="checkbox"/> วิทยาเขตชุมพร |



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2

นโยบายการบริหารงานด้านเอกสารและระบบการปฏิบัติงาน

สำหรับผู้บริหาร

คำชี้แจง

แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับผู้บริหารตั้งแต่ระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ทางเลือกมี 5 ระดับคือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน) เห็นด้วย (4 คะแนน) ไม่แน่ใจ (3 คะแนน) ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน)

การบริหารงานเอกสารหมายถึง การควบคุมงานเอกสาร การผลิตเอกสาร การเก็บรักษา การจัดเก็บ และการทำลายเอกสาร หรือ การดำเนินงานเอกสารให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้น เพื่อควบคุมวงจรชีวิตของเอกสารตั้งแต่การผลิตขึ้นมาไปจนถึงการทำลาย

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้บริหารของหน่วยงานท่านเห็นว่า ควรจะมีการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานด้านเอกสาร

- หากท่านเห็นด้วย ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามข้อ 1 - 16
- หากท่านเห็นว่า ขณะนี้ระบบการปฏิบัติงานดีอยู่แล้ว ท่านไม่ต้องตอบแบบ

สอบถาม

ข้อ	นโยบายและระบบการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
1.	ผู้บริหารไม่จำเป็นต้องมีความรู้เรื่องระเบียบงานสารบรรณ	[]
2.	งานสารบรรณมีความสำคัญต่อการบริหารงานราชการ	[]
3.	ในฐานะผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่องานและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณ	[]
4.	งานสารบรรณเป็นงานที่ง่าย ผู้ปฏิบัติไม่จำเป็นต้องเป็นผู้มีความรู้	[]
5.	ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณควรได้รับการฝึกอบรมทั้งก่อนเข้ารับหน้าที่และระหว่างปฏิบัติหน้าที่เป็นระยะตลอดเวลา	[]
6.	เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณควรมีการขยายเขตอำนาจระดับของเจ้าหน้าที่ให้สูงขึ้น	[]

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	นโยบายและระบบการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
7.	ควรกำหนดเป็นนโยบายในการ รณรงค์สร้างสำนึกให้ข้าราชการ ตระหนักถึงความสำคัญของงาน สารบรรณว่ามีความหมายต่อการ บริหารงานส่วนรวม	[]
8.	การที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้และ ความรับผิดชอบเป็นปัญหาโดยตรง กับระบบการปฏิบัติงานสารบรรณ	[]
9.	ขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนของระบบงานสาร บรรณทำให้เกิดปัญหาอย่างมากใน การบริหารงานราชการ	[]
10.	ปัญหาการไม่มอบอำนาจหรือการ แบ่งงานให้ชัดเจนเป็นปัญหาที่มีผล กระทบโดยตรงต่อระบบการปฏิบัติ งานสารบรรณ	[]
11.	การกำหนดระบบการปฏิบัติงานสาร บรรณให้เป็นระบบเดียวกันทั้งองค์ กรจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประ สิทธิภาพสูงสุด	[]
12.	เครื่องมือเครื่องใช้ในงานสารบรรณ ควรเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร	[]

ข้อ	นโยบายและระบบการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
13.	การกำหนดงานสารบรรณที่มี ลักษณะการให้บริการให้มีระยะ เวลาที่แน่นอน	[]
14.	ควรนำอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์มา ใช้กับระบบงานสารบรรณในทุก หน่วยงานขององค์กรโดยให้ใช้เป็น ระบบเดียวกัน	[]
15.	ควรมีศูนย์เก็บเอกสารกลางเพื่อ ประหยัดงบประมาณ เวลา พื้นที่ และความซ้ำซ้อน	[]
16.	ควรมีคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณ เพื่อให้ทุกหน่วยงานในองค์กรถือ ปฏิบัติในแนวเดียวกัน	[]

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3

ปัญหาและความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานด้านเอกสาร

สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณ
หรือธุรการ

3.1 ปัญหาในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง

แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณหรือธุรการ ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด-ซึ่งมีทางเลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งมีความหมายดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	มีปัญหาในการปฏิบัติในเรื่องนั้นมากที่สุด
มาก	หมายถึง	มีปัญหาในการปฏิบัติในเรื่องนั้นมาก
ปานกลาง	หมายถึง	มีปัญหาในการปฏิบัติในเรื่องนั้นปานกลาง
น้อย	หมายถึง	มีปัญหาในการปฏิบัติในเรื่องนั้นน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	มีปัญหาในการปฏิบัติในเรื่องนั้นน้อยที่สุดหรือไม่มีปัญหา

ข้อ	สภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน	ระดับปัญหา					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	หัวหน้าหน่วยงานของท่านไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการร่างและการเขียนหนังสือราชการ	[]
2.	เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการร่างหนังสือนาน	[]
3.	หัวหน้าหน่วยงานขาดความสนใจในการสร้างและกำหนดมาตรฐานของวัสดุอุปกรณ์	[]
4.	หัวหน้าหน่วยงานของท่านไม่ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	[]
5.	ผู้บังคับบัญชาทุกระดับในหน่วยงานท่านให้ความสนใจในการพัฒนาและปรับปรุงความก้าวหน้าในสายงานของท่าน	[]
6.	มีการเปลี่ยนแปลงระบบงานเนื่องจากผู้บังคับบัญชาขาดความรู้เรื่องระบบงานสารบรรณ	[]

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	สภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน	ระดับปัญหา					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
7.	การผลิตเอกสารซ้ำซ้อนเนื่องจากผู้บังคับบัญชาขาดการเอาใจใส่และ	[]
8.	ความล่าช้าของเอกสารเกิดขึ้นเนื่องจากเอกสารไม่ได้รับการดำเนินงานตามลำดับชั้นความเร็ว	[]
9.	การตัดสินใจของผู้มีอำนาจมีผลต่อความล่าช้าของเอกสาร	[]
10.	การแบ่งงานและการไม่มอบอำนาจให้ชัดเจนมีผลต่อความล่าช้าของเอกสาร	[]
11.	การขาดความรู้และประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณทำให้เอกสารบกพร่อง	[]
12.	การขาดระบบการยืมและการตรวจสอบทำให้เอกสารสูญหาย	[]
13.	การค้นหาเอกสารยุ่งยากเนื่องจากขาดระบบการเก็บรักษา ไม่มีประสิทธิภาพสาเหตุจากเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในการจัดเก็บ	[]

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	สภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน	ระดับปัญหา					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
14.	สถานที่เก็บเอกสารไม่พอเพียงและไม่เหมาะสมเป็นปัญหาของหน่วยงาน	[]
15.	ระบบการเก็บเอกสารที่ไม่ดี ทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการสำรวจหนังสือที่ครบอายุการเก็บ	[]
16.	การที่หน่วยงานมิได้กำหนดอายุเอกสารแต่ละประเภททำให้เกิดปัญหาในการทำลายเอกสาร	[]
17.	ความไม่เข้าใจระเบียบงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่ทำให้เกิดปัญหาต่อการทำลายเอกสาร	[]

3.2 ความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหางานสารบรรณ คำชี้แจง

แบบสอบถามตอนที่ 3.2 เป็นแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณ ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งมีทางเลือก 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีความหมายดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	มีความเห็นด้วยอย่างยิ่งในการแก้ไขในเรื่องนั้น
เห็นด้วย	หมายถึง	มีความเห็นด้วยในการแก้ไขในเรื่องนั้น
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	มีความเห็นด้วยในการแก้ไขในเรื่องนั้นน้อยหรือไม่แน่ใจ
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	มีความไม่เห็นด้วยในการแก้ไขในเรื่องนั้น
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	มีความไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งในการแก้ไขในเรื่องนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัยเท่านั้น ไม่ควรนำเอกสารนี้ไปใช้ในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
1.	ผู้บังคับบัญชาทุกระดับควรให้ความสนใจในการฝึกฝนข้าราชการในบังคับบัญชาอย่างจริงจัง	[]
2.	องค์กรควรศึกษาหรือจัดทำแบบฟอร์มหนังสือที่ต้องจัดทำเป็นประจำและมีข้อความเช่นเดียวกันเพื่อลดภาระและเวลาในการร่างหนังสือใหม่ทุกครั้ง	[]
3.	องค์กรกลางควรเป็นหน่วยงานในการผลิตแบบฟอร์มที่ใช้ร่วมกันเพื่อลดภาระงานประหยัดงบประมาณและลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน	[]
4.	องค์กรกลางควรเป็นหน่วยงานที่กำหนดมาตรฐานวัสดุอุปกรณ์เพื่อทำให้เป็นมาตรฐานกลางซึ่งทุกหน่วยงานสามารถใช้ทดแทนกันได้เมื่อเกิดปัญหา	[]
5.	กำหนดรูปแบบการพิมพ์มาตรฐานไว้เพื่อให้หนังสือราชการมีรูปแบบมาตรฐานและสวยงาม	[]
6.	ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมโดยคำนึงถึงสุขภาพของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	[]

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ปฏิบัติงานรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
7.	ปรับปรุงระบบความก้าวหน้าในสายงานสารบรรณให้เหมาะสมยิ่งขึ้น	[]
8.	การกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับควบคุมและติดตามให้มีการปฏิบัติอย่างเป็นระบบและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ ประหยัดและทันสมัย อยู่เสมอ	[]
9.	ควรจัดทำคู่มือการมอบหมายหรือการแบ่งงานของแต่ละหน่วยงานเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	[]
10.	ควรมีแบบฟอร์มคุมหนังสือแนบเรื่องทุกเรื่องเพื่อประโยชน์ในการควบคุมเวลาการตัดสินใจของแต่ละขั้นตอนสำหรับผู้บังคับบัญชา	[]
11.	ควรกำหนดมาตรฐานในการลำดับชั้นความเร็วของเอกสารและกำหนดให้เป็นการทั่วไปทุกหน่วยงานในองค์กรเพื่อป้องกันความล่าช้าของเอกสาร	[]
12.	เพื่อแก้ไขปัญหาเอกสารบกพร่องควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่งานสารบรรณเพื่อยกระดับความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง	[]

เอกสารนี้เป็นเอกสารตัวอย่างเพื่อการศึกษานี้เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
13.	การแจกจ่ายเอกสารภายในหน่วยงานควรแจกจ่ายไปยังฝ่ายที่ได้รับรู้ไว้ อย่างชัดเจนเพื่อให้หน่วยงานโดยตรง ได้ปฏิบัติงานโดยทันที	[]
14.	หน่วยงานควรมีการกำหนดอายุหนังสือแต่ละประเภทให้ชัดเจนพร้อม กับจัดทำคู่มือการกำหนดอายุการเก็บ หนังสือของส่วนราชการ เพื่อลด ปริมาณเอกสารของส่วนราชการและ เพื่อความเป็นมาตรฐานเดียวกัน	[]
15.	ควรกำหนดเป็นนโยบายและให้มีการ ติดตามของผู้บังคับบัญชาในการ สำรวจเอกสารตามระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ เป็นประจำทุกปีเพื่อลดภาระการเก็บ รักษาหนังสือและเพื่อความเป็น ระเบียบของหน่วยงาน	[]
16.	ควรมีระบบการจัดเก็บเอกสารที่เป็น มาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงานใน องค์กร	[]

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางใจทิพย์ จันทร์โชติ
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 15 เมษายน พ.ศ.2510
สถานที่เกิด	จังหวัดอ่างทอง
วุฒิการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
สถานที่ทำงาน	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับ 4



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้