

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยี

พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

PROBLEM STATES OF THE CORRESPONDENCE SECTION OF KING

MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG



เจียรจันท์ คำวীরะ
JEARJUN KHAMVERA

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน.....47770
วัน, เดือน, ปี..26 ส.ค. 2548

b.....
i.....

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2546

ISBN 974-324-511-1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**PROBLEM STATES OF THE CORRESPONDENCE SECTION OF KING
MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF INDUSTRIAL EDUCATION IN VOCATIONAL ADMINISTRATION
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2003

ISBN 974-324-511-1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2003

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์

นักศึกษา

รหัสประจำตัว

ปริญญา

สาขาวิชา

พ.ศ.

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบัน

เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

นางเจือจันทร์ คำวีระ

43064123

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

การบริหารอาชีวศึกษา

2546

รศ.ดร.จวีร์วรรณ ชินะตระกูล

ผศ.ดร.เนาวรัตน์ วิไลชนม์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ และเปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ ซึ่งสังกัดอยู่ในคณะ สำนัก และบัณฑิตวิทยาลัย ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 286 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 40 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.94 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Science for Windows)

ผลการวิจัยสรุปว่า

(1) สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวม 4 ด้าน และรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ ด้านการทำลายหนังสือราชการ และด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(2) การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด ในภาพรวม 4 ด้าน และรายด้าน แตกต่างกัน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Title	Problem States of The Correspondence Section of King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang
Student	Mrs. Jearjun Khamvera
Student ID.	43064123
Degree	Master of Industrial Education
Programme	Vocational Administration
Year	2003
Thesis Advisor	Assoc. Prof. Dr.Ravewan Shinatrakool
Thesis Co-advisor	Asst. Prof. Dr.Naovaratana Vilaichone

ABSTRACT

The purposes of this research were to survey working problems of correspondence section in King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang's according to opinions of registers and general affairs officials and to compare problems in four areas of correspondence section's job performance : production of official letters, receiving and issuing of official letters and documents, the filing and lending system and the elimination of unwanted documents distinguished by each institution.

The population consisted of the registers and general affairs officials who have performed their work about correspondence section at King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang's faculties, centers and school of graduate studies, the total number surveyed was 286. The instrument used was the questionnaire about the problem states of correspondence section of King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang with a rating scale of 1 to 5. There were 40

questions altogether in the questionnaire. The confidence value was equal to 0.94 and

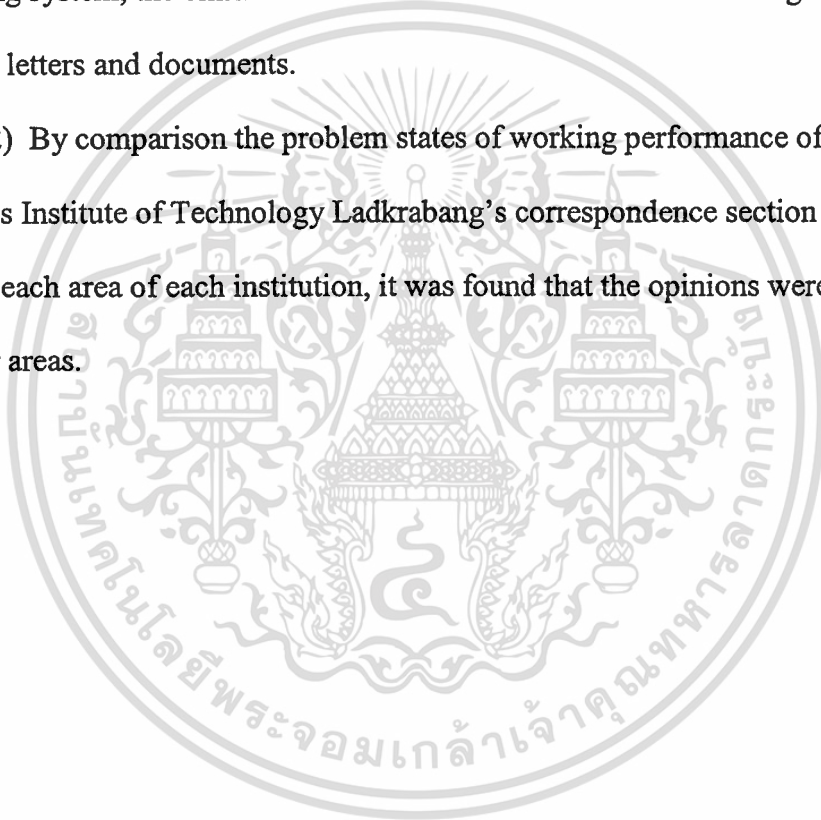
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

SPSS for Windows Programme is used to analyze the data.

The research findings were as follows:

(1) The problem states level of working performance of King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang's registers and general affairs officials by considering the four areas and each area was at the medium. The means level of the problems from the highest to the lowest were production of officials letters, the filing and lending system, the elimination of unwanted documents and receiving and issuing of official letters and documents.

(2) By comparison the problem states of working performance of King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang's correspondence section in the four areas and each area of each institution, it was found that the opinions were different in all four areas.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือจาก รศ.ดร.รวิวรรณ ชินะตระกูล อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.เนาวรัตน์ วิไลชนม์ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทาง ให้ความช่วยเหลือ และให้คำปรึกษาติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์มาโดยตลอด จนทำให้วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ดร.ณรงค์ พิมสาร ผศ.อุดมศักดิ์ สาริบุตร ดร.วิไลพร วรจิตตานนท์ และ ดร.จันทนา โหมดมณี คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้วิทยานิพนธ์นี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ตลอดจนข้อคิดต่าง ๆ อันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า และเป็นแนวทางในการจัดทำวิทยานิพนธ์จนประสบความสำเร็จ

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไข เพื่อการปรับปรุงให้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีคุณภาพสูง

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่งานสารบรรณทุกหน่วยงานในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือและสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่กรุณาให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่ง

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ผู้เป็นที่เคารพรักยิ่ง และพี่ ๆ ทุกคน รวมทั้งคุณสมหมาย คำวีระ ที่ได้ให้ความรัก ให้กำลังใจ ให้การสนับสนุน และให้ความช่วยเหลือทุกด้านตลอดมา

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ และบุคคลที่ผู้วิจัยไม่ได้กล่าวไว้ในที่นี้ ที่ให้การสนับสนุน ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

คุณค่า และประโยชน์ใด ๆ ที่เป็นผลจากวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอบอบแด่ คุณพ่อ คุณแม่ และครู - อาจารย์ ผู้มีพระคุณทุกท่าน ด้วยความเคารพยิ่ง

เจือจันทร์ คำวีระ

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	III
กิตติกรรมประกาศ	V
สารบัญ	VI
สารบัญตาราง	VIII
สารบัญรูป	X
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 การบริหารงานของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	7
2.2 การบริหารงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง	9
2.3 ระบบการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง	10
2.4 ความหมายของงานสารบรรณ	11
2.5 ความสำคัญของงานสารบรรณ	13
2.6 ประโยชน์ของงานสารบรรณ	14
2.7 องค์ประกอบของงานสารบรรณ	15
2.8 ลักษณะที่ดีของงานสารบรรณ	17
2.9 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526	17

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.10 ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ	18
2.11 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	40
3.1 ประชากร	40
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	43
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	43
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	105
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	105
5.2 สมมติฐานการวิจัย	105
5.3 ประชากร	105
5.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	106
5.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	106
5.6 สรุปผลการวิจัย	106
5.7 อภิปรายผลการวิจัย	107
5.8 ข้อเสนอแนะ	114
บรรณานุกรม	117
ภาคผนวก	122
ภาคผนวก ก	123
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	133

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 อายุการเก็บหนังสือ.....	30
3.1 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เป็นประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	40
4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	46
4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพปัญหา และลำดับที่ของสภาพปัญหา การปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวม	47
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพปัญหา และลำดับที่ของสภาพปัญหา การปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ	47
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพปัญหา และลำดับที่ของสภาพปัญหา การปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ	50
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพปัญหา และลำดับที่ของสภาพปัญหา การปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ	52
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพปัญหา และลำดับที่ของสภาพปัญหา การปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการทำลายหนังสือราชการ	53
4.7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพปัญหาการปฏิบัติงาน สารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวม	55
4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพปัญหาการปฏิบัติงาน สารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ	61
4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพปัญหาการปฏิบัติงาน สารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ	75

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพปัญหาการปฏิบัติงาน สารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ.....	84
4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพปัญหาการปฏิบัติงาน สารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการทำลายหนังสือราชการ.....	93
4.12 การจัดอันดับความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัญหาเพิ่มเติม ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ.....	99
4.13 การจัดอันดับความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาเพิ่มเติม ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับ และการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้าน การทำลายหนังสือราชการ.....	102

สารบัญรูป

รูปที่

หน้า

2.1 วงจรของเอกสาร19



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาเป็นกระบวนการที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพและมีความสามารถที่จะปรับตัวได้อย่างรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการจัดการเรียนการสอนโดยตรง คือ สถานศึกษาจะต้องปรับเปลี่ยนระบบการจัดการให้เหมาะสม โดยผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องบริหารงานด้านต่าง ๆ ของสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพตามภาระหน้าที่ของผู้บริหาร

การจัดการศึกษาในปัจจุบันได้จัดระบบการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 โดยแบ่งระดับการศึกษาออกเป็น 2 ระดับ คือ การศึกษาขั้นพื้นฐาน และการศึกษาระดับอุดมศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2542 : 10) การศึกษาระดับอุดมศึกษานับได้ว่าเป็นการศึกษาที่มีบทบาทสำคัญ เนื่องจากเป็นการจัดการศึกษาที่มุ่งสร้างสรรค์กำลังคนในระดับวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง และมุ่งพัฒนาคนให้เป็นคนที่มีประโยชน์แก่สังคม มีคุณธรรม จริยธรรม มีความรับผิดชอบ มีความสำนึกในทางสร้างสรรค์ เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตอย่างมีคุณค่าแก่บุคคล สังคม และประเทศชาติ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีพันธกิจตามพระราชบัญญัติสถาบันได้กำหนดไว้ 5 ด้าน คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย บริการวิชาการและบริการสังคม ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมไทย และการบริหารและการจัดการ (กองแผนงาน. 2545 : 1) การบริหารของสถาบัน ฯ ยึดตามแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549)

จากการประชุมสภาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2542 ที่ประชุมได้มีมติให้จัดแบ่งหน่วยงานในสำนักงานคณบดีออกเป็น 9 งาน คือ งานบริหารและธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานนโยบายและแผน งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานบริการทางวิชาการและวิจัย งานกิจกรรมนักศึกษา งานทะเบียน งานห้องสมุด (มติสภาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ครั้งที่ 7/2542 ลงวันที่ 22 ธันวาคม 2542) งานสารบรรณเป็นส่วนหนึ่งของงานบริหารและธุรการ ซึ่งนับว่ามีความสำคัญ เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำ เป็นปัจจุบัน และเป็นงานที่ให้บริการส่งเสริมและสนับสนุนงานทุก ๆ งานของสถาบัน ให้ดำเนินไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

และสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงกล่าวได้ว่างานสารบรรณเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงานราชการ ทุกหน่วยงานที่ผู้บริหาร และผู้รับผิดชอบงานในด้านนี้จะต้องเรียนรู้และเข้าใจ

เนื่องจากงานสารบรรณมีความสำคัญสำหรับทุกหน่วยงาน และมีความสำคัญต่อระบบ การบริหารราชการเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นสำนักนายกรัฐมนตรีจึงได้ออกระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ ขึ้น ดังที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน คือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ระเบียบดังกล่าวให้ใช้บังคับแก่ส่วนราชการ และหน่วยงานต่าง ๆ ที่จะต้องถือปฏิบัติให้เป็น บรรทัดฐานเดียวกัน และได้วางขอบเขตของงานสารบรรณไว้ว่าเป็นงานที่เกี่ยวข้อง การบริหารเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย หนังสือราชการ (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. 2539 : 1)

จากสภาพการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง สถาบัน ฯ มีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น คณะ สำนัก บัณฑิตวิทยาลัย และกองต่าง ๆ งานสารบรรณของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานสารบรรณกลางของสถาบัน ฯ ส่วนงานสารบรรณของคณะ สำนัก บัณฑิตวิทยาลัย และกองต่าง ๆ เรียกว่า งานธุรการ ซึ่งปฏิบัติ หน้าที่เกี่ยวกับเรื่องสารบรรณ และจัดเป็นหน่วยงานสารบรรณกลางของคณะ สำนัก บัณฑิต วิทยาลัย และกองนั้น ๆ หน้าที่ของงานสารบรรณคือ การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืมและการทำลายหนังสือราชการ จะเห็นได้ว่าการบริหารงานสารบรรณของสถาบัน ฯ มีการ กระจายงานด้านสารบรรณไปตามหน่วยงานย่อยภายในสถาบัน ฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การ บริหารคล่องตัว สะดวก รวดเร็วขึ้น และในปัจจุบันสถาบัน ฯ ได้นำโปรแกรมระบบงานสารบรรณ มาใช้ในการปฏิบัติงานภายในสถาบัน ฯ โดยมีกองกลางเป็นหน่วยงานหลักที่ดำเนินการอยู่ และ ได้ดำเนินการส่งเอกสารผ่านระบบไปยังแต่ละหน่วยงานแล้ว

การบริหารงานสารบรรณของหน่วยงานต่าง ๆ แม้จะมีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ เป็นหลักในการปฏิบัติงานสารบรรณแล้วก็ตาม แต่ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานสารบรรณก็ยังคงเกิดขึ้นอยู่เสมอ

จากผลการวิจัยของ เตือนใจ ดลประสิทธิ์ (2540 : 129) พบว่า ปัญหาการบริหารงาน ธุรการ ด้านการบริหารงานสารบรรณ โรงเรียนสวนใหญ่มีปัญหาด้านการรับ-จ่ายหนังสือราชการ คือ หนังสือด่วนล่าช้า ไม่ทันเหตุการณ์และไม่มีการกำหนดเวลาเดินหนังสือที่แน่นอน ขาดแคลน เครื่องมือในการผลิต และจัดทำหนังสือราชการ เช่น เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ ยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ และความเข้าใจในระบบการจัดเก็บเอกสารและทำลายหนังสือราชการ ซึ่งสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของ วันชัย ชันประสิทธิ์ (2542 : 7) ที่กล่าวว่า การรับและการส่ง หนังสือราชการของหน่วยงานมักล่าช้าไม่ทันกำหนดเวลา และเกิดการสูญหายเป็นประจำ มีการ

เก็บเอกสารไม่เป็นระบบ ตลอดจนไม่มีการทำบัญชีเพื่อขอทำลายหนังสือราชการ ซึ่งสอดคล้องกับ ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิจัยของ จรรยา สุขประเสริฐ (2541 : 112) พบว่า มีปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สารบรรณ คือ โรงเรียนบางแห่งยังไม่มีการทำลายหนังสือราชการ หรือยังปฏิบัติไม่ถูกต้องตามระเบียบ และจากผลการวิจัยของ วัฒนา ธงภักดิ์ (2544 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัญหาการบริหารงานสารบรรณ คือ ขาดเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัยนำมาใช้เกี่ยวกับงานสารบรรณ

จากความสำคัญและสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานต่าง ๆ ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อดูว่าจะมีระดับของสภาพปัญหาล้ำกันหรือไม่ มากน้อยเพียงใด และเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้บริหารทุกระดับได้รับทราบ และเป็นแนวทางในการบริหารปรับปรุงงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ช่วยขจัดปัญหาประหยัดเรื่องงบประมาณ เวลา และทรัพยากรบุคคล อันจะมีผลต่อการพัฒนาสถาบัน ฯ ในอนาคตต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ

2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

1.3 สมมติฐานการวิจัย

เจ้าหน้าที่ที่สังกัดต่างหน่วยงานกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กรอบความคิดในการวิจัยตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. 2526 : 1) ที่ได้ระบุว่า การบริหารงานสารบรรณ ประกอบด้วยภารกิจหลัก 4 ด้าน คือ

1. การจัดทำหนังสือราชการ
2. การรับและการส่งหนังสือราชการ
3. การเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ
4. การทำลายหนังสือราชการ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้กรอบความคิดในการวิจัยทั้ง 4 ด้าน เป็นสภาพปัญหาในการวิจัย

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ในปีการศึกษา 2545

1.5.1 ประชากร

ประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ ซึ่งดำรงตำแหน่งเลขานุการคณะ/สำนัก เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ซึ่งสังกัดอยู่ในคณะ สำนัก และบัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 286 คน ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากประชากรทั้งหมด

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1) ตัวแปรต้น ได้แก่ หน่วยงานที่สังกัด จำแนกเป็น

- 1.1 สำนักงานอธิการบดี
- 1.2 คณะวิศวกรรมศาสตร์
- 1.3 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
- 1.4 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
- 1.5 คณะวิทยาศาสตร์
- 1.6 คณะเทคโนโลยีการเกษตร
- 1.7 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.8 บัณฑิตวิทยาลัย

1.9 สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์

1.10 สำนักหอสมุดกลาง

1.11 สำนักทะเบียนและประมวลผล

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ใน 4 ด้าน คือ

2.1 การจัดทำหนังสือราชการ

2.2 การรับและการส่งหนังสือราชการ

2.3 การเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ

2.4 การทำลายหนังสือราชการ

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดความหมายของคำต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ คือ

1. สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ หมายถึง อุปสรรคหรือข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เป็นเหตุให้การบริหารงานเอกสารไม่บรรลุวัตถุประสงค์ หรือบรรลุวัตถุประสงค์อย่างขาดประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความผิดพลาด ความล่าช้า ความฟุ่มเฟือย และไม่เป็นระเบียบ จำแนกเป็น

1.1 การจัดทำหนังสือราชการ หมายถึง การร่าง การเขียน การพิมพ์ การอัดสำเนา การโรเนียว การถ่ายเอกสาร เพื่อใช้งานในราชการในรูปแบบของจดหมายโต้ตอบ บันทึกข้อความ งานพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น และเจ้าหน้าที่งานสารบรรณจะต้องดำเนินการให้ถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย และปฏิบัติตามระเบียบการจัดทำหนังสือราชการ โดยใช้เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เหมาะสมและมีคุณภาพ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องอัดสำเนาเอกสาร เครื่องโรเนียวเอกสาร เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

1.2 การรับและการส่งหนังสือราชการ หมายถึง หนังสือที่ได้รับเข้ามาและส่งออกจากหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่งานสารบรรณจะต้องดำเนินการตรวจสอบ ลงทะเบียนรับ-ส่งตามขั้นตอน และบรรจุซองหรือหีบห่อ เพื่อแจกจ่ายและนำส่งหนังสือราชการนั้นไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องตามลำดับความสำคัญและความเร่งด่วน โดยเจ้าหน้าที่เป็นผู้นำส่ง ส่งทางไปรษณีย์ หรือส่งโดยใช้คอมพิวเตอร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 การเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ หมายถึง การจัดหนังสือให้เป็นระบบ เก็บให้อยู่ในสภาพดี ไม่สูญหาย คั่นหาง่าย ใช้ประโยชน์ได้ทันทีที่ต้องการ โดยใช้เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์และสถานที่ในการจัดเก็บที่เหมาะสม และการที่บุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน มีความประสงค์จะให้หนังสือราชการ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในราชการ โดยการยืมและคืน ตามระเบียบการยืมหนังสือราชการ

1.4 การทำลายหนังสือราชการ หมายถึง การแปรสภาพหนังสือราชการจาก ลักษณะเดิมไปในลักษณะที่แตกต่างจากเดิม โดยวิธีการเผา ใช้เครื่องทำลายเอกสาร หรือวิธีอื่น จนไม่สามารถอ่านข้อความได้ โดยทำตามขั้นตอนการทำลายหนังสือราชการที่กฎหมายหรือ ระเบียบกำหนดไว้

2: เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานสถาบัน และลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติหน้าที่ เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ ซึ่งดำรงตำแหน่งเลขานุการคณะ/สำนัก เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ซึ่งสังกัดอยู่ในคณะ สำนัก และ บัณฑิตวิทยาลัย ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยี สารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย สำนักหอสมุดกลาง สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ สำนักทะเบียน และประมวลผล

3. หน่วยงานที่สังกัด หมายถึง สถานที่ที่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับงาน สารบรรณสังกัดอยู่ ซึ่งในที่นี้ ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรม ศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยี สารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย สำนักหอสมุดกลาง สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ สำนักทะเบียน และประมวลผล

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 การบริหารงานของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- 2.2 การบริหารงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- 2.3 ระบบการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- 2.4 ความหมายของงานสารบรรณ
- 2.5 ความสำคัญของงานสารบรรณ
- 2.6 ประโยชน์ของงานสารบรรณ
- 2.7 องค์ประกอบของงานสารบรรณ
- 2.8 ลักษณะที่ดีของงานสารบรรณ
- 2.9 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526
- 2.10 ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ
 - 2.10.1 การจัดทำหนังสือราชการ
 - 2.10.2 การรับและการส่งหนังสือราชการ
 - 2.10.3 การเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ
 - 2.10.4 การทำลายหนังสือราชการ
- 2.11 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การบริหารงานของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เดิมสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พ.ศ. 2514 ด้วยการรวมวิทยาลัยโทรคมนาคมนนทบุรี วิทยาลัยเทคนิคพระนครเหนือ และวิทยาลัยเทคนิคธนบุรีเข้าด้วยกัน โดยแต่ละแห่งมีฐานะเป็นวิทยาเขต วิทยาลัยโทรคมนาคมนนทบุรีเป็นสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าวิทยาเขตนนทบุรี และในปีเดียวกันนั้นได้ย้ายไปที่เขตลาดกระบัง เป็นวิทยาเขตเจ้าคุณทหาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ประกอบด้วยพระนาม “พระจอมเกล้า” ซึ่งได้รับพระมหากรุณาธิคุณโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม พระราชทานตามพระบรมนามาภิไธยแห่งพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว และมีพระบรมราชานุญาตให้อัญเชิญตรา “พระมหาพิชัยมงกุฏ” มาเป็นสัญลักษณ์แห่งสถาบัน ฯ ด้วย นับเป็นสิ่งอันศักดิ์สิทธิ์และเป็นมามงคลยิ่ง ส่วนคำว่า “เจ้าคุณทหาร” นั้น มีไว้เพื่อเป็นอนุสรณ์แด่ท่านเจ้าพระยาสุรวงษ์ ไวยวัฒน์ (วร บุนนาค) หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า “เจ้าคุณทหาร” ตามที่ท่านเลี่ยม พรตพิทยพยัต ทายาทของท่านได้แจ้งความประสงค์ไว้ในการบริจาคที่ดินเป็นที่ตั้งของสถาบัน ฯ ในปัจจุบัน (กองแผนงาน. 2543 : 3)

โครงสร้างองค์กรและการบริหารการศึกษาของสถาบัน ฯ เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นนิติบุคคลมีฐานะเทียบเท่ากรม ซึ่งเป็นส่วนราชการในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย มีสภาสถาบัน ฯ เป็นองค์การบริหารสูงสุด มีอำนาจหน้าที่ควบคุมดูแลกิจการทั่วไปของสถาบัน ฯ มีลักษณะเป็นสถาบันมีส่วนร่วม มีองค์ประกอบเป็นลักษณะไตรภาคีและมีอธิการบดีเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด มีคณบดีเป็นผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารระดับกลางและมีหัวหน้าภาควิชาเป็นผู้บริหารระดับปฏิบัติการ

การบริหารของสถาบัน ฯ ยึดตามแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัยและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยมีนโยบายหลักที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศทางวิชาการและปฏิบัติการกิจของสถาบันอุดมศึกษา คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัยและพัฒนา และการให้บริการทางวิชาการ เพื่อพัฒนาให้สถาบันเป็นสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำทางด้านวิทยาการและเทคโนโลยี

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีการแบ่งส่วนราชการเป็น 11 หน่วยงาน นอกจากนั้นยังมีหน่วยงานที่จัดตั้งตามมติคณะรัฐมนตรี 2 แห่ง หน่วยงานที่จัดตั้งตามมติสภาสถาบัน ฯ 7 หน่วยงาน และหน่วยงานที่ได้รับการอนุมัติให้บรรจุไว้ในแผน ฯ อีก 5 หน่วยงาน ดังนี้

1. สำนักงานอธิการบดี
2. คณะวิศวกรรมศาสตร์
3. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
5. คณะวิทยาศาสตร์
6. คณะเทคโนโลยีการเกษตร
7. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สำนักงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. สำนักหอสมุดกลาง
10. สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์
11. สำนักทะเบียนและประมวลผล

หน่วยงานที่จัดตั้งตามมติคณะรัฐมนตรี

1. วิทยาเขตชุมพร
2. วิทยาเขตระยอง

หน่วยงานที่จัดตั้งตามมติสภาสถาบัน

1. สำนักวิจัยการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. โครงการคณะอุตสาหกรรมเกษตร
3. โครงการวิทยาลัยนานาชาติ
4. โครงการกองการเจ้าหน้าที่
5. โครงการกองคลัง
6. โครงการกองอาคารสถานที่
7. งานตรวจสอบภายใน

หน่วยงานที่ได้รับอนุมัติให้บรรจุไว้ในแผนฯ 8

1. โครงการสำนักบริการและพัฒนา
2. โครงการสำนักนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา
3. โครงการอุทยานอุตสาหกรรม
4. โครงการภาควิชาวิศวกรรมการบิน
5. โครงการภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ

2.2 การบริหารงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ในอดีตที่ผ่านมาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังไม่เคยมีนโยบายในการบริหารงานสารบรรณ ในการดำเนินการขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติจะกำหนดแนวทางการดำเนินการเอง ดังนั้นในแต่ละหน่วยงานจึงมีวิธีการปฏิบัติที่แตกต่างกัน วงจรการบริหารงานสารบรรณในบางวงจร มิได้มีการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่อมาเมื่อเทคโนโลยีการสื่อสารเจริญก้าวหน้า และการพัฒนาการสื่อสารภายในประเทศ และระหว่างประเทศเป็นไปอย่างรวดเร็ว ได้มีการนำระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail) เข้ามาใช้ ทำให้เกิดการแข่งขันเรื่องการเผยแพร่ข่าวสารสู่สาธารณชนทั้งในระดับองค์กรเล็กสุดจนถึงองค์กรใหญ่สุดในประเทศ คือ รัฐบาล ในปี พ.ศ. 2540 คณะกรรมการผู้บริหารสถาบัน ฯ จึงมีนโยบายในการบริหารงานสารบรรณโดยนำระบบสารสนเทศเข้ามาจัดการ แต่การดำเนินการยังไม่เป็นรูปธรรม

ในปี พ.ศ. 2541 อธิการบดี (รองศาสตราจารย์ประกิจ ตั้งติสานนท์) ได้กำหนดเป็นนโยบายให้ทุกหน่วยงานใช้ระบบสารสนเทศในการบริหารงานสารบรรณ โดยจัดตั้งคณะกรรมการในการพัฒนาระบบการบริหารงานสารบรรณให้เป็นรูปแบบเดียวกันทั้งสถาบัน ฯ โดยมีเป้าหมายที่จะจัดเป็น สำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) ซึ่งในขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการของคณะกรรมการพัฒนาระบบ

2.3 ระบบการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ระบบการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่ปฏิบัติกันอยู่ในปัจจุบัน ประกอบด้วยวงจรการบริหารงานสารบรรณ ได้แก่

- 1) การจัดทำเอกสาร 2) การรับและการส่งเอกสาร 3) การเก็บรักษาและการยืมเอกสาร 4) การทำลายเอกสาร

ระบบสารสนเทศการบริหารระบบงานสารบรรณ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สถาบัน ฯ ได้มีการนำโปรแกรมระบบงานสารบรรณมาใช้ในการปฏิบัติงานภายในสถาบัน ฯ เป็นระบบที่ช่วยให้การปฏิบัติงานสารบรรณทำได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีลักษณะเป็นการปฏิบัติงานแบบ On – line เชื่อมโยงผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสถาบัน ฯ

โปรแกรมระบบงานสารบรรณ เป็นโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการรับ-ส่งเอกสารที่ใช้ในงานสารบรรณจากภายนอกและภายในสถาบัน ฯ โดยใช้ซอฟต์แวร์ Lotus Notes & Domino สามารถบันทึกรายละเอียดของหนังสือเข้า โดยมีรายละเอียดในการบันทึกเช่นเดียวกับที่บันทึกในสมุดทะเบียน สามารถสแกนเอกสารเข้าได้โดยสามารถสแกนพร้อมกันหลาย ๆ หน้าเก็บไว้ในไฟล์เดียวกันได้ สามารถพิมพ์รายงานจากทะเบียนหนังสือที่ป้อนเข้าไปเหมือนรายการในสมุดทะเบียนได้ และยังสามารถพิมพ์เฉพาะรายละเอียดของเอกสารที่สแกนไปยังผู้รับ พร้อมทั้งสามารถแสดงสถานะเมื่อผู้รับเปิดอ่านได้ สามารถค้นหาข้อความหรือคำใด ๆ ที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต้องการได้จากทุกรายการในทะเบียนโดยจะระบุฟิลด์ที่ต้องการค้นหรือไม่ก็ได้ (สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. 2543) [Online]

การนำระบบสารสนเทศงานสารบรรณมาใช้ในการปฏิบัติงานภายในสถาบัน ฯ ในส่วนของงานสารบรรณ กองกลางเป็นหน่วยงานหลักที่ดำเนินการอยู่ โดยมีผู้อำนวยการกองเป็นผู้ดูแล ปัจจุบันได้เริ่มดำเนินการส่งเอกสารผ่านระบบไปบ้างแล้ว ได้แก่ การรับ การส่งหนังสือไปยังคณะต่าง ๆ ในสถาบัน ฯ การส่งเอกสารเวียน และการส่งหนังสือเชิญประชุมผู้บริหาร โดยผู้อำนวยการกองได้ขออนุมัติที่ประชุมขอส่งหนังสือเชิญประชุมผ่านระบบสารสนเทศ ปัจจุบันระบบได้ดำเนินการไปถึงระดับภาควิชา ฯ ของคณะต่าง ๆ และขณะนี้คณะทำงานได้ขอความร่วมมือจากคณะต่าง ๆ สำรวจประเภทของเอกสารว่าเอกสารประเภทใดที่ควรสแกนส่งไป โดยไม่ต้องใช้เอกสารต้นฉบับ หรือเอกสารประเภทใดที่ต้องใช้เอกสารต้นฉบับ สรุปได้ว่าระบบนี้สามารถใช้งานได้ดี แต่ยังมีสิ่งที่จะต้องแก้ไข คือคณะทำงานในการสืบค้นเอกสารไม่ทราบว่าควรเรียงลำดับตามเรื่อง หรือตามเลขที่ ทม ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการปรึกษากับเจ้าหน้าที่ของสำนักวิจัย ฯ นอกจากนี้ในที่ประชุมผู้บริหารได้มีการประมาณการเกี่ยวกับการจัดซื้อครุภัณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบงานสารบรรณของส่วนกลาง เช่น เครื่องสแกนเอกสาร

ประโยชน์ที่สถาบัน ฯ จะได้รับจากการนำระบบสารสนเทศงานสารบรรณมาใช้ คือ ถ้าระบบสมบูรณ์จะลดภาระงานลงมาก แต่ขณะนี้ต้องทำทั้ง 2 อย่างควบคู่กันไป คือ การลงทะเบียนหนังสือรับเข้า หนังสือส่งออกด้วยลายมือในสมุดทะเบียน และการลงทะเบียนโดยบันทึกเข้าเครื่องและพิมพ์เป็นสมุดทะเบียน และยังมีประโยชน์อย่างมากในการส่งเอกสารที่เป็นเรื่องด่วน สามารถส่งเอกสารได้ทันที โดยไม่ต้องรอเอกสารตัวจริง และสามารถติดตามหนังสือที่ส่งไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ได้ว่าผู้รับได้รับเรื่องหรือยัง ทำให้ทราบถึงสถานะภาพการดำเนินการของหนังสือนั้น นอกจากนี้การค้นหาจากเครื่องคอมพิวเตอร์มีความสะดวกและรวดเร็วกว่าการค้นในสมุดทะเบียนมาก ส่วนปัญหาอุปสรรคที่พบจากการดำเนินการ คือ บางคณะมีเจ้าหน้าที่น้อย จะเป็นการเพิ่มภาระงานของเจ้าหน้าที่ให้มากยิ่งขึ้น และปัญหาเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์และวัสดุคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะ Scanner และไวรัสคอมพิวเตอร์ (สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. 2545 : 1)

2.4 ความหมายของงานสารบรรณ

งานสารบรรณเป็นงาน ฯ หนึ่งในที่จะเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทั้งปวง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ซึ่งนับว่ามีความสำคัญมาก เพราะการดำเนินงานขององค์การนั้นจำเป็นต้องใช้และเกี่ยวข้องกับระบบเอกสาร เพื่อใช้เป็นหลักฐานเสมือนหนึ่งบันทึก

ความทรงจำ ดังนั้นจึงได้มีผู้ให้ความหมายของงานสารบรรณไว้หลายท่านดังนี้ เจือ หมายเจริญ เอกสารเป็นเอกสารที่ส่งวนเวียนสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ในการค้า ไม่จำกัดใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(2525 : 438) ได้กล่าวว่า งานสารบรรณ คือ งานที่เกี่ยวกับหนังสือที่เป็นหลักฐานสำคัญทางราชการ งานสื่อสารสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การปฏิบัติงานสารบรรณต้องยึดหลักปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517 ประกอบกัน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2526 : 210) ได้ให้ความหมายว่า งานสารบรรณ คือ งานที่ทำเกี่ยวกับหนังสือราชการ เริ่มตั้งแต่ คิด ร่าง เขียน แต่ง อ้างกฎหมาย ระเบียบ พิมพ์ จัดทำสำเนา ส่ง รับ บันทึก ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ จัดเก็บเข้าที่ และค้นหาเรื่อง

หวน พินธุพันธ์ (2528 : 60) เห็นว่า งานสารบรรณ คือ งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

Records Management Office, the New South Wales (1994 : 4 ; อ้างใน สมสรวง พฤติกุล. 2539 : 120) ได้กล่าวถึงความหมายของงานสารบรรณว่า หมายถึง การทำ และการดูแลรักษาเอกสารที่เป็นหลักฐานการบริหารและดำเนินงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 205) ได้กล่าวถึงงานสารบรรณว่า เป็นงานติดต่อสื่อสารทั้งภายในสถานศึกษาและภายนอกสถานศึกษา โดยมีงานเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) การติดต่อโดยใช้สื่อต่าง ๆ ได้แก่ บันทึกข้อความ จดหมาย โทรเลข โทรสาร โทรศัพท์ เป็นต้น 2) การจัดเก็บเอกสารในการติดต่อเพื่ออ้างอิง

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 (2534 : 533) ได้ให้ความหมายของงานสารบรรณว่า หมายถึง หนังสือที่เป็นหลักฐาน เมื่อนำมาใช้กับระบบราชการ ก็หมายความว่า หนังสือราชการที่เป็นหลักฐาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (2539 : 1) ให้ความหมายของงานสารบรรณว่า หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

สรุปได้ว่า งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร ตั้งแต่การจัดทำหนังสือราชการเพื่อติดต่อทั้งภายใน และภายนอก การรับและการส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษา และการยืมหนังสือราชการ การทำลายหนังสือราชการ รวมทั้งงานที่เกี่ยวกับงานพิมพ์ดีดและทำสำเนาเอกสาร

2.5 ความสำคัญของงานสารบรรณ

งานสารบรรณเป็นหัวใจของการบริหารงานทั้งปวง เพราะการตัดสินใจในการบริหารงานของทุกหน่วยงานจะดีแค่ไหนขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้รับมาเป็นสำคัญ ดังนั้นจึงมีผู้กล่าวถึงความสำคัญของงานสารบรรณไว้มากมายดังนี้

สวัสดิ์ กาญจนสุวรรณ (2529 : 5) ได้กล่าวถึงงานสารบรรณไว้ว่า งานสารบรรณอยู่ในการจัดทำไว้อย่างเป็นระบบถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ และสามารถดำเนินการอำนวยความสะดวก ในฐานะงานบริการแก่บุคคลอื่น ด้วยความเรียบร้อย และรวดเร็วเกิดประโยชน์ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และโรงเรียนเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญแก่งานสารบรรณด้วยการปฏิบัติที่ถูกต้อง และทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

ศุภวรรณ หรรษภิญโญ (2539 : 31) ได้ให้ความเห็นว่า งานสารบรรณนับว่ามีความสำคัญมาก เพราะการดำเนินงานของโรงเรียนในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริหารทั่วไป งานวิชาการ งานปกครองนักเรียน งานบริการ และงานโรงเรียนกับชุมชน จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับการออกจดหมาย หนังสือ เอกสาร หรือบันทึกต่าง ๆ ทั้งสิ้น

Ricks and Gow (1988 : 3-7) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของระบบการบริหารงานเอกสารต่อองค์การไว้ว่า

- 1) เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร
- 2) เป็นหลักฐานในทางศาล
- 3) เป็นบันทึกความทรงจำขององค์การ
- 4) ช่วยลดปริมาณเอกสารที่ไม่มีคุณค่าและลดค่าใช้จ่าย
- 5) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ
- 6) เป็นหลักฐานเพื่อการตรวจสอบตามกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับ
- 7) เป็นหลักฐานทางประวัติศาสตร์

Bradsher (1988 : 9) ได้กล่าวถึง คุณค่าของเอกสารที่ผลิตขึ้นและเผยแพร่ไปสู่ผู้ใช้ ดังนี้

- 1) คุณค่าสำหรับหน่วยงานผู้ผลิต ได้แก่

- 1.1 คุณค่าทางการบริหาร
- 1.2 คุณค่าทางการเงินและการคลัง
- 1.3 คุณค่าทางกฎหมาย

- 2) คุณค่าทางการวิจัยหรือทางประวัติศาสตร์

Lazzaro (1968 : 214) กล่าวว่า งานเอกสารนั้นเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความทรงจำ

ของมนุษย์ และอาจถือได้ว่าเอกสารทำหน้าที่แทนสมองมนุษย์ ทั้งนี้เพราะว่าเอกสารต่าง ๆ นั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ถูกบันทึกไว้ด้วยข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร ทั้งในด้านการวางแผน และ ควบคุมงาน นอกจากนี้เอกสารยังเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและ ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา และระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ตลอดจนการติดต่อกับลูกค้าและบุคคลภายนอก องค์กร ถ้าไม่มีเอกสารการติดต่อสื่อสารในสำนักงานก็จะมีไม่เช่นกัน

นอกจากนี้ สมสรวง พฤติกุล (2539 : 131) ยังได้กล่าวถึงความสำคัญของงาน สารบรรณไว้ว่า ปัจจุบันนี้งานสารบรรณยังมีความสำคัญมากขึ้น โดยเฉพาะสังคมประชาธิปไตย เนื่องจากเอกสารเป็นหลักฐานการทำงาน ดังนั้นการควบคุมดูแลรักษาเอกสารให้พร้อมที่จะให้ หน่วยงาน และสาธารณชนสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลาจึงมีความสำคัญ และเป็นความ รับผิดชอบของทุกหน่วยงานในสังคม

จะเห็นได้ว่างานสารบรรณมีความสำคัญยิ่งต่อทุกหน่วยงาน เพราะการดำเนินงานทั้งปวง ไม่ว่าจะเป็นงานเล็กน้อยหรืองานใหญ่ ต้องดำเนินงานด้วยระบบเอกสาร ทั้งนี้ต้องเป็นระบบที่ให้ ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

2.6 ประโยชน์ของงานสารบรรณ

เนื่องจากงานสารบรรณเป็นงานที่เกี่ยวกับหนังสือที่เป็นหลักฐานสำคัญของการสื่อสาร สัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงาน และภายนอกหน่วยงาน จึงจำเป็นต้องมีการจัด ระเบียบการทำงานเกี่ยวกับหนังสือเพื่อให้ประโยชน์ดังที่ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ พลเรือน (2531 : 24 -30) กล่าวไว้ดังนี้

1. ทำให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับหนังสือของทางราชการเป็นระบบ และมีมาตรฐานในการทำงานเหมือนกัน
2. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการทำงาน
3. ทำให้ประหยัดเวลา แรงงาน และเงินงบประมาณ และมีประสิทธิภาพในการทำงาน
4. สะดวกต่อการอ้างอิง และค้นหา
5. ทำให้เกิดความต่อเนื่องในการทำงาน
6. กำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน

จากคำกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่างานสารบรรณสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ให้แก่ หน่วยงานมากมาย ทำให้การบริหารงานเป็นระบบ มีมาตรฐาน เป็นระเบียบเรียบร้อย เกิดความ คล่องตัว ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย นอกจากนั้นยังก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการ ทำงานมากยิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.7 องค์ประกอบของงานสารบรรณ

สิ่งจำเป็นสำหรับงานสารบรรณ เพื่อให้การปฏิบัติงานทำได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย และเกิดประสิทธิภาพ ควรประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังที่ ชารี มณีศรี (2524 : 57) กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของงานสารบรรณ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธุรการ พนักงานพิมพ์ดีด เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์

2.7.1 เจ้าหน้าที่ธุรการ

เจ้าหน้าที่ธุรการ เป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในหน่วยงานสารบรรณของส่วนราชการ เพราะเป็นผู้ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้บังคับบัญชา และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ถ้าขาดเจ้าหน้าที่ธุรการแล้วหน่วยงานจะขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการที่จะให้งานสารบรรณเป็นไปด้วยดีมีประสิทธิภาพนั้น ผู้ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณจะต้องมีคุณสมบัติเฉพาะตัว ดังที่ วารี ศรเกษตรริน และคณะ (ม.ป.ป. : 3) ได้กล่าวว่า บุคคลผู้ที่จะปฏิบัติงานสารบรรณและธุรการได้ดี ควรจะต้องมีความรู้และคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. รู้ภาษาไทยดี รู้จักตัวสะกดการันต์ วรรณยุกต์ แม้นย่อศัพท์และคำแปลในพจนานุกรม หรือพจนานุกรม เข้าใจความหมายในภาษาได้ดี มีความรู้ในเรื่องหลักภาษา การใช้ภาษา ใช้ได้ถูกต้อง ยังมีความรู้ภาษาต่างประเทศด้วยก็จะยิ่งดี
 2. มีความรู้เรื่องระบบงาน สายงานในสังกัดที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี
 3. มีคุณสมบัติประจำตัว คือต้องมีความละเอียดละออ รอบคอบ สุขุม และรวดเร็ว ถ้าจะเขียนหนังสือต้องเขียนให้สั้นที่สุดแต่ได้ความมากที่สุด ถ้าจะพูดให้พูดน้อยที่สุด ผู้ฟังเข้าใจดี และจงหลีกเลี่ยงการกล่าวเยิ่นเย้อ
 4. เป็นคนชอบศึกษาหาความรู้ มีความคิดริเริ่มที่จะปรับปรุงงานให้เรียบร้อย
- เจริญก้าวหน้าอยู่เสมอ

นอกจากนี้ กิติมา ปรีดีติลล (2532 : 136 ; อ้างใน เตือนใจ ดลประสิทธิ์. 2540 : 22-23) ได้อธิบายว่า ผู้ที่จะทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณจะต้องมีความรู้ ความสามารถ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่สารบรรณต้องรู้ระเบียบสารบรรณ และต้องตั้งใจปฏิบัติตามระเบียบ และช่วยกันแก้ไขดัดแปลงให้ดียิ่งๆ ขึ้น และต้องมีเครื่องมือเครื่องใช้สำหรับงานสารบรรณให้เพียงพอ
2. เจ้าหน้าที่งานสารบรรณต้องรู้งานธุรการด้วย เช่น การติดต่อ โต้ตอบ ประสานงาน รู้จักกาลเทศะ มีความคล่องแคล่วว่องไว เพื่อให้เกิดผลดีแก่การงานและเป็นที่พอใจแก่ทุกฝ่ายที่ร่วมงานด้วย

3. เจ้าหน้าที่งานสารบรรณต้องมีความรู้ภาษาไทยดี รู้จักตัวสะกดการันต์วรรคตอน แม้นยัติพท์และคำแปลในปทานุกรม หรือพจนานุกรม ยิ่งมีความรู้ภาษาต่างประเทศด้วยยิ่งดี และรู้หลายภาษายิ่งดีมาก ต้องมีความละเอียดละออ รอบคอบ สุขุม และรวดเร็ว ถ้าจะเขียนหนังสือต้องเขียนให้สั้นที่สุด แต่ได้ความมากที่สุด

4. ผู้เป็นหัวหน้างานสารบรรณ ต้องสอดส่องผู้ได้บังคับบัญชาให้มั่งงานทำตลอดเวลา

5. เจ้าหน้าที่สารบรรณต้องจัดระเบียบงานให้เรียบร้อย เมื่ออ้างถึงก็ค้นหาได้รวดเร็ว เป็นการประหยัดเวลา แรงงาน และทำให้เกิดประสิทธิภาพ

จะเห็นได้ว่า ผู้ที่ทำงานสารบรรณโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ธุรการนั้น จะต้องมีความรู้ทางด้านภาษา รู้งานธุรการ เข้าใจระเบียบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับหนังสือราชการได้ถูกต้องตามกระบวนการต่าง ๆ คือ ตั้งแต่การจัดทำหนังสือราชการ การรับและการส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษา และการยืมหนังสือราชการ ตลอดจนการทำลายหนังสือราชการได้เป็นอย่างดี

2.7.2 พนักงานพิมพ์ดีด

นับว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับงานสารบรรณที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดทำหนังสือราชการ ดังนั้น พนักงานพิมพ์ดีดที่ดีควรจะต้องมีความสามารถ มีความชำนาญในการพิมพ์หนังสือได้รวดเร็ว ถูกต้องและมีความเข้าใจในหลักการพิมพ์หนังสือ ดังที่ ชารี มณีศรี (2524 : 57) ได้กล่าวว่า พนักงานพิมพ์ดีดต้องมีคุณสมบัติดังนี้ คือ

1. มีความรู้ทางด้านอักษรศาสตร์ดี
2. รู้แบบหนังสือราชการอย่างถูกต้อง
3. รู้ชื่อส่วนราชการ และตำแหน่งที่ถูกต้อง
4. เข้าใจข้อความในหนังสือ จัดวรรคตอนได้ถูกต้อง
5. รู้จักการอ่านลายมือผู้ร่างที่เกี่ยวข้องได้ดี
6. รู้จักใช้กระดาษที่เหมาะสม
7. รู้จักฟอร์มการวางรูปหนังสือให้เหมาะสมและงดงาม
8. รู้จักจัดลำดับแบ่งงานเมื่องานพิมพ์ดีดมาก
9. รู้จักรักษาเครื่องพิมพ์ดีดให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย

นอกจากนี้ มาตรฐานกำหนดตำแหน่งพนักงานพิมพ์ดีดของสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย (2532 : 4) ได้กำหนดลักษณะงานโดยทั่วไปไว้ว่าเป็นสายงานที่คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพิมพ์หนังสือด้วยเครื่องพิมพ์ดีด การทำสำเนาหนังสือเอกสารต่าง ๆ ด้วยเครื่องอัดสำเนา หรือเครื่องถ่ายเอกสาร รวมทั้งปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.7.3 เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ นอกเหนือจากเจ้าหน้าที่ธุรการและพนักงานพิมพ์ดีดแล้ว สิ่งจำเป็นประการสุดท้าย คือ เครื่องมือและอุปกรณ์ ดังที่ ศุภวรรณ หรรษาภิญโญ (2539 : 34) ได้กล่าวไว้ว่า จะต้องจัดให้มีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่จะใช้เกี่ยวกับงานสารบรรณให้เพียงพอที่จะหยิบใช้ได้ เช่น กระดาษ กระดาษไข ยางลบ ดินสอ เครื่องเย็บกระดาษ เป็นต้น

2.8 ลักษณะที่ดีของงานสารบรรณ

ชาลี มณีศรี (2524 : 58) กล่าวถึงงานสารบรรณที่ดีจะต้องมีลักษณะดังนี้

1. ปฏิบัติได้รวดเร็ว ประหยัดเวลา
 2. หาวิธีลดในการร่างโต้ตอบ รับ-ส่ง เก็บค้น ทำลายหนังสือ เพื่อประหยัดแรงงานและประหยัดกระดาษพิมพ์ นอกจากนั้นหนังสือโต้ตอบทุก ๆ ฉบับ จะต้องได้ความสมบูรณ์ ประณีต สะอาด ชัดเจน มีระเบียบและเป็นมาตรฐาน
 3. ร่างหนังสือโต้ตอบได้เร็ว ถูกต้อง ไม่ต้องแก้ไขเพิ่มเติมอีก
 4. เมื่อได้รับหนังสือแล้ว ลงบัญชีได้ถูกต้องตามแบบที่กำหนดไว้ แล้วรวบรวมเสนอเพื่อให้ผู้มีอำนาจพิจารณาออกความเห็น หรือสั่งการ
 5. เก็บเรื่องเป็นระเบียบ ติดตามเรื่องได้ง่าย โดยใช้บัตรสอบถามหรือค้นจากหลักฐานตามระเบียบที่กำหนดไว้
 6. หนังสือโต้ตอบที่ใช้ข้อความซ้ำ ๆ เหมือนกันเป็นประจำ ต้องพิมพ์แบบฟอร์มไว้เป็นแบบตายตัว เว้นช่องว่างไว้สำหรับกรอกเฉพาะข้อความที่จะเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งจะเป็นการทุ่นแรงงานและประหยัดเวลา
 7. ข้อความที่จะจดให้ได้ถูกต้อง รวดเร็ว ต้องใช้จดด้วยตัวเลขหรือเครื่องบันทึกเสียง
- จากลักษณะที่ดีของงานสารบรรณที่กล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่างานสารบรรณที่ดีจะต้องประหยัดเวลา ประหยัดแรงงาน และประหยัดกระดาษ นอกจากนั้นจะต้องสมบูรณ์ด้วยความประณีต สะอาด ชัดเจน เรียบร้อย มีระเบียบแบบแผน และมาตรฐาน

2.9 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

เนื่องจากภาคราชการเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ และมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการในกิจการสาขาต่าง ๆ ทั่วประเทศ สื่อที่ใช้ในการติดต่อประสานงานทั้งระหว่างส่วนราชการด้วยกันและที่ใช้ติดต่อกับหน่วยงานหรือบุคคลภายนอก คือ หนังสือราชการจึงมีเป็นจำนวนมาก จำเป็นต้องมีการจัดวางรูปแบบของหนังสือราชการให้เป็นระบบ และมีมาตรฐานเหมือนกัน ด้วยเหตุนี้ทางราชการจึงได้กำหนดระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณขึ้น เพื่อให้เป็นหลักปฏิบัติในแนวเดียวกัน

เอกสารฉบับนี้ใช้บังคับแก่ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานอื่นของรัฐและหน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่ของรัฐ ซึ่งปฏิบัติงานสารบรรณ และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

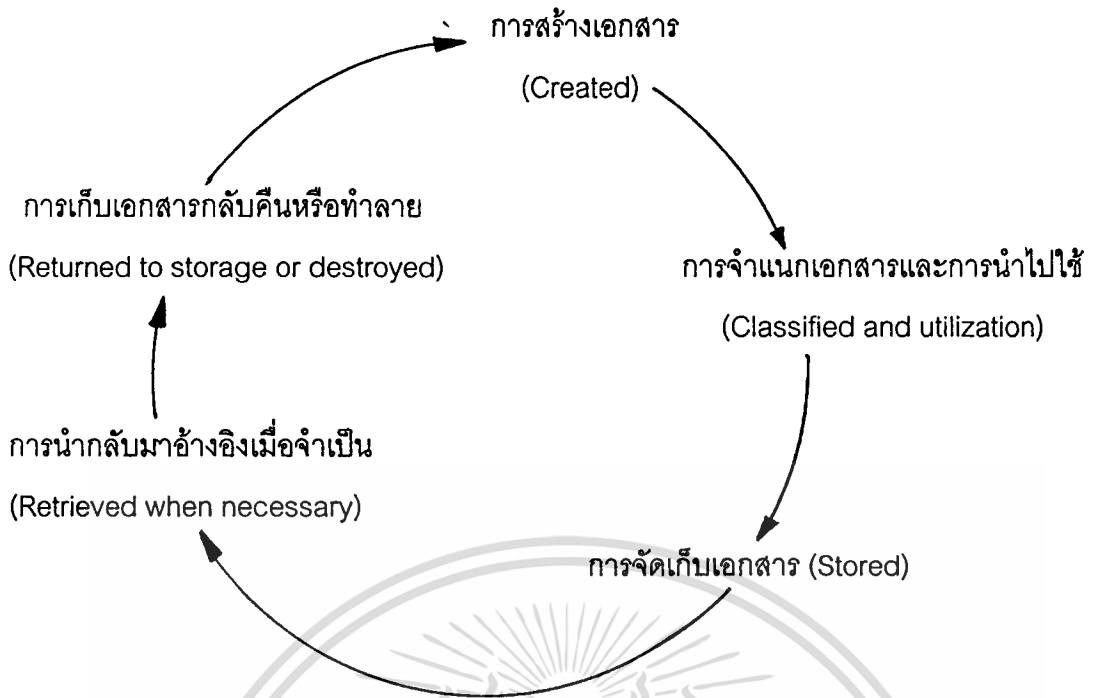
อย่างมีประสิทธิภาพ และได้มีการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานตลอดมา สำหรับระเบียบที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ผู้ที่เป็นข้าราชการทุกคนจึงจำเป็นต้องศึกษา ให้มีความรู้ ความเข้าใจถึงประเภท รูปแบบ และวิธีใช้ ตลอดจนวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดไว้ในระเบียบ เพื่อที่จะได้นำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเหมาะสมต่อไป

คำว่า “งานสารบรรณ” ตามคำนิยามที่ปรากฏอยู่ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. 2539 : 1) ข้อ 6 ได้ให้ความหมายว่า “งานสารบรรณ” หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติการบริหารงานเอกสาร จะเริ่มตั้งแต่การคิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จัด จำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จัด รายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตาม และทำลาย จากความหมายของงานสารบรรณข้างต้น อาจสรุปได้ว่า งานสารบรรณ คือ งานที่เกี่ยวกับเอกสารหรือหนังสือราชการนั่นเอง หรือจะกล่าวได้ว่า ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ คือ การจัดระเบียบเกี่ยวกับหนังสือราชการตั้งแต่เริ่มจัดทำ หรือผลิตขึ้นมา จนถึงขั้นการทำลายหนังสือนั้นออกไปจากระบบการทำงานของทางราชการ

2.10 ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ

การปฏิบัติงานสารบรรณ จำเป็นจะต้องมีกระบวนการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอน และมีการทำงานที่เป็นวงจรต่อเนื่องสัมพันธ์กันระหว่างกระบวนการทั้งหมด ตั้งแต่การสร้างเอกสารขึ้นมา จนถึงการทำลายเมื่อหมดประโยชน์แล้ว ดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 178) ได้สรุปไว้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 2.1 แสดงวงจรของเอกสาร (The Records cycle)

2.10.1 การจัดทำหนังสือราชการ

2.10.1.1 ความหมายของการจัดทำหนังสือราชการ

ในความหมายของการจัดทำหนังสือราชการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2531 : 631) ได้ให้ความหมายว่า การจัดทำหนังสือราชการ หมายถึงการทำให้หนังสือราชการบังเกิดขึ้น โดยการพิมพ์ การเขียน การอัดสำเนา เพื่อใช้งานในสำนักงาน ในรูปจดหมายโต้ตอบ บันทึก ข้อความ และงานพิมพ์ต่าง ๆ

2.10.1.2 ความหมายของหนังสือราชการ

หนังสือราชการ ตามระเบียบงานสารบรรณ ข้อ 9 หมายความว่า เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่อาจใช้อ้างอิงเป็นหลักฐานยืนยันในราชการได้ และมีได้หมายความว่า เฉพาะเอกสารที่ทางราชการเป็นเจ้าของเท่านั้น หมายความว่าเอกสารของใครก็ได้เมื่อเสนอมารับและเจ้าหน้าที่รับไว้แล้วให้ถือเป็นหนังสือราชการทั้งสิ้น ส่วนความหมายของคำว่า หนังสือและเอกสารนั้น ตามพจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 (2534 : 554) ให้ความหมายไว้ว่า

หนังสือ คือ เครื่องหมายที่ใช้ขีดเขียนแทนเสียงหรือคำพูด ลายลักษณ์อักษร จดหมาย เอกสาร บทประพันธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตามพจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 (2534 : 617) ให้ความหมายของคำว่า เอกสาร คือ หนังสือที่เป็นหลักฐาน

2.10.1.3 ลักษณะของหนังสือราชการ

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
2. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่น ซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
3. หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
4. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
5. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

2.10.1.4 ชนิดของหนังสือราชการ

ตามข้อ 10 ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. 2539 : 2) ได้กำหนดไว้มี 6 ชนิด คือ

(1) หนังสือภายนอก

คือ หนังสือติดต่อกับราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อกันระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

(2) หนังสือภายใน

คือ หนังสือติดต่อกับราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อกันภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

(3) หนังสือประทับตรา

คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อยกกำกับตรา ใช้กระดาษตราครุฑ หนังสือประทับตราให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอกเฉพาะในกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่

- การขอรายละเอียดเพิ่มเติม
- การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ หรือการเงิน
- การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไว้แล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ
- การเตือนเรื่องที่ค้าง
- เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่งให้ใช้

หนังสือประทับตรา

(4) หนังสือสั่งการ

หนังสือสั่งการ มี 3 ชนิด คือ

คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้กระดาศตราครุฑ

ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อดำเนินการปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระดาศตราครุฑ

ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้ โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาศตราครุฑ

(5) หนังสือประชาสัมพันธ์

หนังสือประชาสัมพันธ์ มี 3 ชนิด คือ

ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบหรือแนะแนวทางปฏิบัติ ใช้กระดาศตราครุฑ

แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลง เพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการหรือเหตุการณ์หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระดาศตราครุฑ

ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

(6) หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

คือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี 4 ชนิด คือ

หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง ใช้กระดาศตราครุฑ

รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บันทึก คือ ข้อความซึ่งผู้ได้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ได้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ โดยปกติให้ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ ซึ่งรวมถึง ภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพด้วย หรือหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนหนังสือของทางราชการแล้ว

2.10.1.5 ขั้นตอนการจัดทำหนังสือราชการ

ขั้นตอนการจัดทำหนังสือราชการทั่วไปมีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดชั้นความลับ มี 4 ประเภท คือ ปกปิด ลับ ลับมาก และลับที่สุด โดยกำหนดให้ข้าราชการระดับหัวหน้าแผนก หัวหน้ากอง และหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดชั้นความลับ (รายละเอียดปรากฏตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517) ซึ่งการกำหนดชั้นความลับนั้น จะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ เพื่อไม่ให้เสียหายต่อทางราชการ และต้องคำนึงถึงภาระงานสารบรรณที่จะตามมาเนื่องจากเอกสารลับนั้นไม่จะเป็นการจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา จะมีการปฏิบัติที่พิเศษออกไปจากเอกสารปกติ

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดชั้นความเร็ว มี 2 ส่วน ส่วนมาก และส่วนที่น้อย นอกจากนั้นแล้ว ยังมีชั้นด่วนภายในกำหนดเวลาอีกประการหนึ่งด้วย ในกรณีนี้ก็เช่นเดียวกับการกำหนดชั้นความลับ กล่าวคือ ผู้มีหน้าที่ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ โดยคำนึงถึงกิจกรรมหรือภาระที่จะตามมาอันเนื่องมาจากหนังสือที่มีชั้นความเร็ว มีข้อสังเกตว่าการกำหนดชั้นความเร็วมิได้มีการกำหนดผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดชั้นความเร็วไว้ จึงอาจทำให้การกำหนดชั้นความเร็วไม่ได้รับการเอาใจใส่และพิจารณากำหนดอย่างรอบคอบ โดยไม่คำนึงถึงภาระของงานสารบรรณอื่น ๆ ที่ตามมา การที่เจ้าหน้าที่จะต้องเร่งปฏิบัติในการรับ การส่ง เป็นต้น ซึ่งหากได้กำหนดผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ไว้ชัดเจน ก็จะช่วยป้องกันกรณีดังกล่าวได้

ขั้นตอนที่ 3 การร่างหนังสือ โดยปกติเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายจะเป็นผู้ร่างหนังสือ หลังจากได้ศึกษาและเข้าใจเรื่องอย่างถ่องแท้แล้ว จึงดำเนินการร่างเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาตรวจแก้ไขต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 การตรวจแก้ไข เมื่อเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องร่างหนังสือเสร็จแล้ว จะเสนอผู้บังคับบัญชาแก้ไขตามลำดับชั้นที่กำหนดไว้ หรือแล้วแต่กรณีเช่น อาจเป็นหัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย ถึงผู้อำนวยการกอง หรือบางกรณีอาจถึงรองหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เป็นต้น เพื่อพิจารณาแก้ไขร่างให้ถูกต้อง เหมาะสมก่อนส่งพิมพ์ต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนที่ 5 การพิมพ์ งานพิมพ์นั้นในระบบราชการมีเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีดเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง โดยกำหนดการพิมพ์ตามแบบพิมพ์ที่เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องกำหนด ซึ่งอาจพิมพ์เป็นหนังสือราชการฉบับเดียว และจะต้องมีสำเนา 2 ชุด หรือพิมพ์กระดาษไขเพื่อส่งโรเนียวจัดทำเอกสารเป็นรูปเล่มตามแต่กรณี

ขั้นตอนที่ 6 การตรวจทาน จะเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ธุรการโดยตรง เพื่อตรวจทานความถูกต้องของการพิมพ์ และส่งเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีดแก้ไขเมื่อมีคำผิด แต่อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องจะทำการตรวจทานเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์อีกครั้งหนึ่ง

ขั้นตอนที่ 7 การเสนอผู้บังคับบัญชา เมื่อหนังสือได้พิมพ์ถูกต้องแล้ว เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องจะเขียนบันทึกสรุปเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อลงนาม โดยส่วนราชการต่าง ๆ จะมีแบบฟอร์มบันทึกกำหนดไว้ เพื่อให้จะให้สรุปเนื้อหาของหนังสือ และระบุผู้บังคับบัญชาชั้นสูงสุดที่เสนอ

ขั้นตอนที่ 8 การตรวจเรื่องผ่าน จากขั้นตอนที่ 7 หนังสือจะเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นซึ่งเป็นไปตามระเบียบของทางราชการเพื่อตรวจความถูกต้อง เสนอความเห็น และอื่น ๆ แล้วแต่กรณี จึงถึงผู้บังคับบัญชาชั้นสูงสุดที่เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องระบุไว้โดยผู้บังคับบัญชาแต่ละชั้นที่หนังสือผ่านจะลงนามกำกับไว้ด้วยทุกครั้ง

ขั้นตอนที่ 9 การลงนาม เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการจัดทำหนังสือราชการ จากขั้นตอนการจัดทำหนังสือราชการทั้ง 9 ตอน การร่างหนังสือราชการเป็นหัวใจสำคัญในการจัดทำหนังสือราชการ ผู้ร่างต้องมีความรู้ในเรื่องที่ร่าง แยกประเด็นที่เป็นเหตุที่ทำให้ต้องจัดทำหนังสือราชการขึ้น ควรแยกย่อยเป็นหัวข้อให้ชัดเจน เข้าใจง่าย และลงท้ายด้วยข้อสรุป ข้อตกลง ถ้าต้องการกล่าวถึง กฎ ระเบียบ หรือเอกสารอื่น ๆ ต้องระบุให้ชัดเจน ถ้อยคำสำนวนต้องเป็นภาษาที่เหมาะสมกับลักษณะของธุรกิจ ทั้งมีความสั้น กระชับ เข้าใจง่าย ที่สำคัญที่สุดคือ ต้องแน่ใจว่าผู้รับหนังสือจะเข้าใจวัตถุประสงค์ในหนังสือนั้นถูกต้องตรงกับที่ท่านต้องการ ซึ่งจามงค์ บุญชู (2529 : 12-13) ได้กล่าวถึงหลักการสากลที่ควรตระหนักในการจัดทำหนังสือราชการ เรียกว่าหลักการ 7 c's เพราะหลักการดังกล่าวจะช่วยเกื้อกูลให้หนังสือติดต่อดำเนินการ และประสิทธิผลสูงในการใช้ติดต่อทำความเข้าใจกัน แม้การจัดทำหนังสือราชการก็พึงควรยึดหลักการนี้เป็นแนวทางดำเนินการเช่นกัน สาระสำคัญของหลักการ 7 C's ก็คือ

1. หลักความชัดเจน (Clearness)
2. หลักความสะอาด (Cleanness)
3. หลักความกระชับรัด (Conciseness)
4. หลักความสมบูรณ์ครบถ้วน (Completeness)
5. หลักความคงเส้นคงวา (Consistency)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. หลักความสุภาพอ่อนโยน (Courteousness)

7. หลักความถูกต้อง (Correctness)

นอกจากนี้ บัณฑิต ศัตราพฤกษ์ (2530 : 105) ได้กล่าวว่า ในการเขียนหนังสือราชการ ทุกครั้ง ควรตระหนักอยู่เสมอว่า หนังสือราชการเป็นสื่อแห่งความเข้าใจ ต้องเขียนให้เข้าใจง่าย ให้เข้าใจถูกต้อง จึงจะได้ชื่อว่าเป็นผู้เขียนหนังสือดี

2.10.2 การรับและการส่งหนังสือราชการ

การรับและการส่งหนังสือราชการ เป็นขั้นตอนหนึ่งของการบริหารงานสารบรรณที่มีรากฐานสำคัญในการดำเนินงาน คือ งานดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด หรือไม่มีเลย และไม่สิ้นเปลือง

2.10.2.1 การรับหนังสือราชการ

นัยนา เกิดวิชัย (2545 : 58) ได้ให้ความหมายของการรับหนังสือไว้ว่า การรับหนังสือ หมายถึง การรับและเปิดซองหนังสือ ลงเวลา ลงทะเบียน และควบคุมจำหน่ายหนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอกไปให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและติดตามเรื่อง

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 กำหนดวิธีการปฏิบัติในการรับและการส่งหนังสือราชการ พอสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การรับหนังสือ ลงลายมือชื่อในใบรับหนังสือหรือสมุดส่งหนังสือ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ส่งหนังสือเก็บไว้เป็นหลักฐานในการรับ และเก็บใบรับหนังสือที่มีลายมือรับไปแนบกับสำเนาฉบับที่หน่วยงานเจ้าของเรื่อง

ขั้นตอนที่ 2 พิจารณาตามลำดับความเร่งด่วน ที่หน้าซองจะมีตราลำดับชั้นความเร็วกำกับอยู่ เช่น ด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน ภายใน.....น. ให้พิจารณาปฏิบัติตามลำดับชั้นความเร็วนี้ก่อนที่จะเปิดซอง

ขั้นตอนที่ 3 เปิดซองหนังสือราชการ เพื่อตรวจหนังสือราชการและสิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี) ภายในซอง

3.1 กรณีเป็นหนังสือราชการลับ ให้ปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517

3.2 กรณีเป็นหนังสือราชการบกพร่อง ซึ่งอาจจะเนื่องมาจากไม่ได้ลงเลขที่หนังสือ วันที่ สิ่งที่ส่งมาด้วยไม่ครบ หรือไม่ได้ลงลายมือชื่อ ฯลฯ มีวิธีการดำเนินงาน 3 วิธี คือ

1) แจ้งส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ถ้าแก้ไขไม่ได้ลงบันทึกบกพร่อง และส่งเรื่องคืนกลับส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เช่น กรณีที่ไม่ได้ลงลายมือ

2) แจ้งส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ถ้าแก้ไขไม่ได้ลงบันทึกบกพร่อง และดำเนินการต่อ เช่น กรณีที่ส่งสิ่งที่ส่งมาด้วยไม่ครบ และทางส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะส่งมาเพิ่มเติมภายหลัง

3) แจ้งส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อขอแก้ไข ถ้าแก้ไขได้ ดำเนินการต่อ เช่น ขอเลขที่หนังสือ ขอวันที่

3.3 กรณีหนังสือราชการถูกต้อง ดำเนินการต่อ

ขั้นตอนที่ 4 พิจารณาตามลำดับความสำคัญ

ขั้นตอนที่ 5 ประทับตรารับหนังสือและลงทะเบียนหนังสือรับ

ขั้นตอนที่ 6 ทำบัตรตรวจค้น

ขั้นตอนที่ 7 จัดส่งตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ

2.10.2.2 การส่งหนังสือราชการ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 กำหนดวิธีการปฏิบัติในการส่งหนังสือราชการ พอสรุปเป็นขั้นตอนได้ 6 ขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบความเรียบร้อย
2. ลงทะเบียนหนังสือส่ง
3. เลขที่ และวันเดือนปี
4. บรรจุซอง ปิดผนึก และจำหน่ายซอง
5. นำส่งผู้รับ โดยส่งทางไปรษณีย์ หรือโดยเจ้าหน้าที่ส่งหนังสือ
6. คั่นสำเนาฉบับพร้อมต้นเรื่อง ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หรือส่งหน่วยเก็บ

2.10.3 การเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ

2.10.3.1 การเก็บหนังสือราชการ

เมื่อหนังสือราชการผ่านไปถึงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแล้ว ขั้นตอนที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งในระบบงานสารบรรณ คือ การเก็บหนังสือราชการซึ่งเปรียบเสมือนหัวใจของการปฏิบัติราชการ การจัดระบบหนังสือและวิธีการเก็บหนังสือเพื่อการเก็บค้น และได้รับการทำลายเมื่อถึงเวลาอันควรเป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องจากการรับและส่งหนังสือราชการ

(1) ความหมายของการเก็บหนังสือราชการ

สุรางค์ นพคุณ (2540 : 4) ได้ให้ความหมายของการเก็บเอกสาร (Filing) ไว้ว่า หมายถึง กระบวนการจัดและเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบอย่างมีระบบ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญของการเก็บเอกสาร คือ

1. เพื่อรวบรวมเอกสารที่มีความเกี่ยวข้องกันหรือสัมพันธ์กันไว้ในแหล่งเก็บเดียวกัน
2. เพื่อให้ค้นหาเอกสารได้ในทันทีที่ต้องการ หรือเพื่อเป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานในอนาคต
3. เพื่อให้มีแหล่งเก็บที่ปลอดภัย และถาวร

(2) หลักทั่วไปในการเก็บหนังสือราชการ สรุปได้ดังนี้ คือ

1. เก็บในสถานที่ที่กำหนด
2. มีระบบในการเก็บ เช่น
 - 2.1 เก็บตามหัวเรื่อง
 - 2.2 เก็บตามชื่อหน่วยหรือบุคคล
 - 2.3 เก็บตามชื่อภูมิศาสตร์
 - 2.4 เก็บตามเลขรหัส หรือเก็บตามลำดับเวลาด้วยวันเดือนปี
3. หลักและวิธีในการเก็บ สามารถใช้เป็นหลักและวิธีในการค้นหาได้ในตัวเอง โดยไม่ต้องใช้วิธีใหม่
4. หลักวิธีที่ทำได้โดยรวดเร็ว เพื่อไม่ให้เสียเวลาในการรอคอยเมื่อต้องการค้นหามาใช้
5. เป็นวิธีที่ง่าย
6. เป็นวิธีที่เหมาะสมแก่ลักษณะงานและประหยัด
7. สามารถขยายตัวออกตามงานที่เพิ่มมากขึ้นได้

(3) การจัดเก็บหนังสือราชการด้วยระบบคอมพิวเตอร์

ในปัจจุบันสภาวะแวดล้อมในสำนักงานสมัยใหม่เปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยวิวัฒนาการของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ทำให้เกิดการใช้เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และไมโครกราฟฟิคกันมาก วัสดุอุปกรณ์ที่เคยใช้กันมานาน เช่น กระดาษ ดินสอ และตู้เก็บเอกสาร ถูกแทนที่ด้วยการใช้สื่อตัวกลางชนิดเคลื่อนด้วยสารแม่เหล็ก เช่น แผ่นจานบันทึกข้อมูล แถบแม่เหล็กบันทึกข้อมูล เป็นต้น และชนิดไมโครฟอร์ม เช่น ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช และบัตรเจาะ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุรางค์ นพคุณ (2540 : 212) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในงานสำนักงาน มีสาระสำคัญดังนี้ คือ

1. หน่วยงานต่าง ๆ มีสารสนเทศเพื่อประกอบกับการปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน
2. การสื่อสารระหว่างหน่วยงานกระทำได้อย่างคล่องตัวดีขึ้น
3. การสื่อความหมายของสารสนเทศมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น
4. การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น
5. การวางแผนเพื่อการบริหาร และการดำเนินการได้ผลดียิ่งขึ้น

(4) ความสำคัญของการจัดเก็บหนังสือราชการ

Penn (1994 : 229) กล่าวไว้ว่า ส่วนราชการทุกระดับการเก็บรักษาเอกสารเป็นเรื่องที่จำเป็น องค์การธุรกิจส่วนมากจะเกี่ยวข้องกับการผลิตเอกสาร และการเก็บรักษาเอกสาร การจัดการเกี่ยวกับเอกสารนับวันจะเป็นสิ่งที่สำคัญมากขึ้น ซึ่งในการดำเนินการทางธุรกิจในปัจจุบันนี้ จึงไม่สามารถละเลยเรื่องการจัดการด้านเอกสารได้เลย

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2540 : 86) ได้กล่าวถึงระบบการจัดเก็บเอกสารว่า มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของหน่วยงานเป็นอย่างมาก เมื่อหน่วยงานมีความก้าวหน้าขยายตัวเติบโตขึ้น งานเอกสารก็ยิ่งมากขึ้นเป็นทวีคูณ หากมีระบบการจัดเก็บที่ดีก็จะสามารถรองรับงานที่มีปริมาณมาก ๆ ได้

ความสำคัญของการจัดเก็บหนังสือราชการ พอสรุปได้ดังที่ จำนงค์ หอมแยม และคณะ (2538 : 204) กล่าวไว้ดังนี้ คือ

1. งานจัดเก็บหนังสือราชการจะต้องปฏิบัติต่อเนื่องสม่ำเสมอประจำวัน
2. งานจัดเก็บหนังสือราชการต้องการความรวดเร็ว
3. การจัดเก็บหนังสือราชการเพื่อนำไปอ้างอิง
4. แหล่งเก็บหนังสือราชการ

(5) ความมุ่งหมายของการจัดเก็บหนังสือราชการ สรุปได้ดังนี้ คือ

1. เพื่อให้หนังสือราชการอยู่ในสภาพที่นำมาใช้ได้ตลอดเวลา
2. เพื่อรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดีเท่าที่จะทำได้
3. เพื่อประหยัดเงิน เนื่อที่ แรงงาน
4. ระบบงานที่ดี

(จำนงค์ หอมแยม และคณะ. 2538 : 205 - 206)

(6) องค์ประกอบในการจัดเก็บหนังสือราชการ

ดังที่ จำนงค์ หอมแยม และคณะ (2538 : 206) กล่าวไว้ สรุปได้ดังนี้ คือ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. บุคลากรที่เหมาะสม มีความรู้ และมีความชำนาญในการจัดเก็บหนังสือ

ราชการ

2. มีระบบในการจัดเก็บที่สอดคล้องกับลักษณะ และจำนวนของหนังสือราชการ
3. คู่มือระบบการจัดเก็บหนังสือราชการ โดยปฏิบัติตามระเบียบงานสารบรรณ
4. เครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์ในการจัดเก็บหนังสือราชการ
5. ความร่วมมือจากผู้ใช้อเอกสาร

(7) ประโยชน์ในการจัดเก็บหนังสือราชการ สรุปได้ดังนี้ คือ

1. ใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินงาน
2. ใช้เป็นหลักฐานเมื่อเกิดการฟ้องร้องตามกฎหมาย
3. ใช้ทบทวนความจำ
4. ใช้เป็นเครื่องชี้แนะแนวทางปฏิบัติ
5. ใช้ในการศึกษาค้นคว้าวิจัย
6. ใช้ในการอ้างอิง
7. ใช้ในการประกอบการทำงานโดยเฉพาะการวางแผน การแก้ปัญหา การ

ตัดสินใจ หรือใช้ในการปรับปรุงงาน

(8) ประเภทการเก็บหนังสือราชการ สรุปได้ดังนี้ คือ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 แบ่งประเภทการเก็บหนังสือราชการออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. การเก็บระหว่างปฏิบัติ
2. การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ
3. การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว

Littelfield and other (1970 : 322) ได้กล่าวไว้ว่า การเก็บเอกสารโดยทั่ว ๆ ไป แบ่งออกได้ 3 ประเภท คือ

1. เอกสารที่ยังอยู่ในระหว่างปฏิบัติ (active life) จำเป็นต้องเก็บไว้กับ ผู้ปฏิบัติการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว อาจเป็นเอกสารโต้ตอบที่ยังปฏิบัติไม่เสร็จ รวมทั้งเอกสารที่โต้ตอบเสร็จแล้ว แต่ยังมีความจำเป็นที่ต้องใช้อ้างอิงอยู่บ่อยครั้ง
2. เอกสารที่ปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว (inactive life) แต่มีความสำคัญ มีความจำเป็น มีคุณค่าที่จะต้องใช้ในการอ้างอิง หรือในการโต้ตอบอยู่บ้างในบางโอกาส อาจเป็นเอกสารที่มีค่าทางประวัติศาสตร์ ทางกฎหมาย ทางอรรถคดี หรือเกี่ยวกับหลักฐานทางการเงิน จึงควรเก็บไว้ แต่อาจโอน (transfer) ไปแยกเก็บไว้ต่างหาก ณ สถานที่ซึ่งจะประหยัดต้นทุน และเนื้อที่เก็บเอกสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลงได้หรืออาจเก็บไว้ในไมโครฟิล์ม หรือคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะประหยัดที่เก็บได้มาก แต่ต้นทุนอาจสูงมาก

3. เอกสารที่ควรทำลาย (destruction) หมายถึง เอกสารที่ไม่มีค่า ไม่มีความจำเป็นต้องใช้อีก หรือไม่มีกฎหมายบังคับให้ต้องเก็บไว้

โดยทั่ว ๆ ไปอาจสรุปได้ว่า เอกสารที่ยังอยู่ในระหว่างปฏิบัติงาน ควรเก็บไว้ในบริเวณที่ทำงานประจำ เอกสารที่ไม่ใช้บ่อย หรือเอกสารที่ปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว ควรส่งไปเก็บไว้ที่ศูนย์เก็บเอกสารกลาง เมื่อครบระยะเวลาที่ควรเก็บเพื่อใช้อ้างอิงแล้ว ควรเสนอขออนุมัติทำลายโดยด่วน เพื่อเป็นการประหยัดเนื้อที่เก็บเอกสาร และไม่ทำให้สำนักงานรก ไม่เป็นระเบียบ

(9) การเลือกระบบเก็บหนังสือราชการ

ผู้วางระบบในการเก็บคั่นหนังสือราชการ ควรพิจารณาให้รอบคอบว่า สำนักงานของตน ควรเลือกใช้ระบบใด ดังที่ สุรางค์ นพคุณ (2540 : 83) ได้สรุปวิธีการเลือกใช้ระบบเก็บหนังสือราชการ ดังนี้

1. เป็นวิธีที่ไม่อ้อมค้อมยุ่งยาก หรือสลับซับซ้อน
2. เป็นวิธีที่ทำได้อย่างรวดเร็ว และง่ายกว่าวิธีอื่น
3. เป็นวิธีที่ประหยัดเงิน และแรงงาน

ระบบการเก็บเอกสารที่ดีต้องประกอบด้วย ลักษณะดังต่อไปนี้ (Place and Popham.

1966 : 5)

1. เป็นระบบที่สามารถขยายรับกับการขยายตัวของหน่วยงานในอนาคตได้
2. เป็นระบบที่ผู้เชี่ยวชาญกำหนดขึ้น โดยกล่าวถึงเรื่องการเก็บเอกสาร วิธี

มาตรฐานการเก็บ และการบริหารองค์การ

3. เป็นระบบที่ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย
4. เป็นระบบที่สามารถค้นหาเอกสารได้รวดเร็ว
5. เป็นระบบซึ่งทำให้การจัดเก็บแฟ้มเอกสารเรียงตามลำดับความสำคัญ และลำดับก่อนหลังของเอกสารในกลุ่มแฟ้มกลุ่มหนึ่ง หรือเอกสารพวกหนึ่ง
6. เป็นระบบที่ง่ายต่อการเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน
7. เป็นระบบที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น

(10) การเลือกสถานที่เก็บหนังสือราชการ

ในการตัดสินใจเลือกสถานที่เก็บเอกสารของหน่วยงาน ควรคำนึงถึงปัจจัยต่อไปนี้ คือ

(Quible. 1977 : 59)

1. ทศนคติของผู้บริหารต่อการเก็บเอกสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 2. ความสามารถของบุคลากร
- 3. ขนาดและประเภทของหน่วยงาน
- 4. ปรัชญาการบริหารงานของหน่วยงาน ว่ามีลักษณะรวมศูนย์อำนาจ หรือ

กระจายอำนาจ

- 5. จำนวนและประเภทของเอกสารที่เก็บรักษา

จะเห็นได้ว่า ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ กำหนดการจัดเก็บเอกสารแบบกระจายสถานที่เก็บสำหรับเอกสารที่อยู่ในระหว่างการปฏิบัติ ตลอดจนถึงเอกสารที่ยังต้องใช้ในการตรวจสอบอยู่ แต่สำหรับเอกสารที่เสร็จสิ้นการปฏิบัติแล้วให้เก็บแบบรวมศูนย์กลาง ณ หน่วยเก็บของส่วนราชการ

(11) อายุการเก็บหนังสือราชการ

การพิจารณากำหนดอายุการเก็บหนังสือจะแตกต่างกันไปตามประเภทของหนังสือ และตามความจำเป็นในการใช้งานของแต่ละหน่วยงาน ในระเบียบงานสารบรรณได้กำหนดอายุการเก็บหนังสือไว้ว่า โดยปกติให้เก็บหนังสือต่าง ๆ ไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 อายุการเก็บหนังสือ

ประเภทของหนังสือ	อายุการเก็บ
1. หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับ	ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ
2. หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี จำนวนของศาลหรือของพนักงานสอบสวน หรือหนังสืออื่นใดที่ได้มีกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนกำหนดไว้เป็นพิเศษ	ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนว่าด้วยการนั้น
3. หนังสือเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียมจารีตประเพณี สถิติ หลักฐานหรือเรื่องที่ต้องใช้สำหรับศึกษาค้นคว้า หรือหนังสืออื่นใดในลักษณะเดียวกัน	เก็บไว้เป็นหลักฐานทางราชการตลอดไป หรือตามที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติกำหนด
4. หนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่น	เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ประเภทของหนังสือ	อายุการเก็บ
5. หนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดา ซึ่งไม่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำ ซึ่งดำเนินการเสร็จแล้ว	เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 1 ปี
6. หนังสือที่เกี่ยวกับการเงิน ซึ่งไม่ใช่เอกสารสิทธิ ที่เห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องเก็บถึง 10 ปี	ทำความสะอาดลงกับกระเบื้องการคลังเพื่อขอทำลาย

ที่มา : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2537 : 268.

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

1. หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับ ให้ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ
2. หนังสือที่มีกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบที่ออกใช้เป็นการทั่วไป กำหนดไว้เป็นอย่างอื่น
3. หนังสือที่ส่วนราชการมีความจำเป็นต้องเก็บไว้ในส่วนราชการนั้นให้จัดทำบัญชีหนังสือครบ 25 ปี ที่ขอเก็บเองส่งมอบให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร นอกจากนี้ ส่วนราชการอาจฝากหนังสือที่มีความสำคัญ ซึ่งยังไม่มีกำหนดทำลายไว้กับกองจดหมายเหตุแห่งชาติได้ด้วย

2.10.3.2 การรักษาหนังสือราชการ

การรักษาหนังสือราชการเป็นขั้นตอนหนึ่งของการเก็บหนังสือราชการ โดยให้มีการดำเนินการดังนี้

1. ในกรณีการเก็บหนังสือปกติ ให้เจ้าหน้าที่ระมัดระวังรักษาหนังสือให้อยู่ในสภาพใช้การในราชการได้ทุกโอกาส
2. ในกรณีที่หนังสือชำรุดเสียหาย ให้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้
 - 2.1 ต้องรีบซ่อมให้ใช้ราชการได้เหมือนเดิม
 - 2.2 หากชำรุดเสียหายจนไม่สามารถซ่อมแซม ให้คงสภาพเดิมได้ ให้ปฏิบัติดังนี้

(1) รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(2) หมายเหตุไว้ในทะเบียนเก็บ

2.3 ในกรณีหนังสือสูญหาย ให้ดำเนินการดังนี้

(1) หนังสือทั่วไปสูญหาย ต้องหาสำเนามาแทน

(2) เอกสารลิขสิทธิ์ตามกฎหมายหรือหนังสือสำคัญให้ดำเนินการแจ้ง

ความต่อพนักงานสอบสวน

2.10.3.3 การยืมหนังสือราชการ

ขั้นตอนการยืมหนังสือราชการ พอสรุปได้ดังนี้ คือ

1. การยืมหนังสือราชการที่ส่งเก็บแล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

1.1 ผู้ยืมแจ้งความประสงค์การยืม

1.2 มอบหลักฐานการยืมให้เจ้าหน้าที่

1.3 ผู้ยืมลงชื่อรับเรื่องที่ยืมไว้ในบัตรยืมหนังสือ

1.4 เจ้าหน้าที่รวบรวมหลักฐานการยืม

1.5 เก็บบัตรยืมหนังสือเพื่อการติดตามทวงถาม

2. การยืมหนังสือราชการที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จ ให้ถือปฏิบัติเช่นเดียวกับการยืมหนังสือที่เก็บแล้วโดยอนุโลม

2.10.3.4 การค้นหาหนังสือราชการ

ระบบการจัดเก็บหนังสือราชการของหน่วยงานนั้น ๆ จะมีมาตรฐานหรือกฎระเบียบแบบแผนเพียงใด ให้วัดดูได้จากระบบการค้นหาเอกสารซึ่งต้องการว่าจะใช้เวลาในการค้นหานานเท่าใด โดยเทียบกับข้อมูล ดังที่ ทวีวรรณ วงศ์โกวรรณ (2528 : 35) กล่าวไว้ดังนี้

ค้นพบใน 1 นาที	—————>	ดีมาก
ค้นพบใน 2 นาที	—————>	ดี
ค้นพบใน 3 นาที	—————>	ใช้ได้
ค้นพบใน 4 นาที	—————>	ใช้ได้ แต่ไม่ดีนัก
ค้นพบใน 5 นาที	—————>	แย่มาก
ค้นพบใน 6 นาที	—————>	ไม่ไหวเลย

2.10.4 การทำลายหนังสือราชการ

การกำจัดเอกสารเป็นขั้นตอนสุดท้ายในวัฏจักรของเอกสาร จุดมุ่งหมายของการกำจัดเอกสารมี 5 ประการ คือ (Maedke et. al. 1984 : 69)

1. เพื่อทำลายเอกสารที่ไม่ต้องการเก็บรักษาต่อไปแล้วทันที

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. เพื่อระบุและสงวนรักษาเอกสารที่มีคุณค่าในการวิจัยและเก็บรักษาไว้ในหอจดหมายเหตุ

3. เพื่อโยกย้ายเอกสารที่ต้องเก็บรักษาไว้ถาวร แต่ไม่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานแล้ว ออกจากหน่วยงานหรือศูนย์เก็บเอกสาร

4. เพื่อลดเวลาที่ต้องสูญเสียไปในการค้นหาเอกสารจำนวนมาก ซึ่งปะปนอยู่กับเอกสารที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน และเอกสารที่ไม่ใช้แล้ว

5. เพื่อป้องกันมิให้องค์การจัดซื้อครุภัณฑ์ เพื่อจัดเก็บเอกสารที่เสร็จสิ้นการปฏิบัติงานแล้วโดยไม่จำเป็น ซึ่งเป็นวิธีการลดค่าใช้จ่ายในด้านนี้ลง

Quible (1989 : 545-546) ได้กำหนดวิธีการกำจัดเอกสารไว้ 4 วิธี คือ

1. การป้องกันเอกสารจากการสูญหาย โดยการโยกย้ายเอกสารสำคัญไปเก็บยังสถานที่ปลอดภัยพิเศษ เช่น ตู้นิรภัย หรือสถานที่นิรภัยแห่งอื่น รวมทั้งการทำสำเนาเอกสารสำคัญในรูปของสื่อบันทึกข้อมูลแบบอื่น ๆ และนำสำเนาไปแยกเก็บรักษาที่อื่น

2. การโอนเอกสาร เป็นการนำเอกสารที่เสร็จสิ้นการปฏิบัติงานแล้ว ไปเก็บรักษาภายนอกพื้นที่ปฏิบัติงาน เพื่อลดปริมาณเอกสารในสำนักงานให้น้อยลง ทำให้สะดวกในการค้นหาเอกสาร

3. การทำสำเนาย่อส่วน เพื่อจุดมุ่งหมาย 2 ประการ คือ

3.1 เพื่อลดพื้นที่เก็บเอกสาร

3.2 เพื่อทำสำเนาเอกสารสำคัญเก็บรักษาไว้ หรือนำออกให้บริการแทน

ต้นฉบับ อันเป็นการอนุรักษ์เอกสารสำคัญมิให้ชำรุดหรือสูญหาย

4. การทำลาย

การบริหารงานสารบรรณที่ดีและมีประสิทธิภาพนั้น ไม่ใช่แต่เพียงการเก็บหนังสือราชการให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และสามารถค้นหาได้โดยง่ายรวดเร็วเท่านั้น ยังต้องคำนึงถึงการทำลายหนังสือราชการที่ไม่มีคุณค่าและความจำเป็นอีกด้วย เพราะถ้าปราศจากการทำลายหนังสือราชการแล้ว นับวันหนังสือราชการก็จะมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นอันจะก่อให้เกิดปัญหาในเรื่องสถานที่เก็บ รวมทั้งประสิทธิภาพในการค้นหนังสือราชการที่ต้องการใช้ก็จะลดน้อยลง

2.10.4.1 ความหมายของการทำลายหนังสือราชการ

ทวีวรรณ วงศ์โกวรรณ (2528 : 36) ให้ความหมายไว้ว่า การทำลายหนังสือราชการ หมายถึง กระบวนการแปรสภาพหนังสือราชการจากลักษณะเดิมไปในลักษณะที่แตกต่างจากลักษณะเดิมของหนังสือราชการ โดยใช้วิธีการหนึ่งวิธีการใด ซึ่งไม่สามารถทราบข้อความหรือพิสูจน์ข้อความได้ครบสมบูรณ์เช่นลักษณะเดิมได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับหน่วยงานหรือองค์กรที่มีตารางกำหนดอายุการเก็บเอกสาร เมื่อเอกสารครบอายุการเก็บแล้ว ก่อนทำลายควรนำเอกสารมาตรวจอีกครั้ง เพื่อป้องกันการทำลายผิดพลาดตลอดจนให้แน่ใจว่าเอกสารนั้นหมดความจำเป็น หรือคุณค่าต่อหน่วยงาน หรือองค์กรแล้ว เพราะเอกสารเมื่อทำลายแล้วไม่สามารถเรียกคืนกลับมาได้อีก (Quible. 1989 : 546)

การทำลายหนังสือราชการอาจทำได้โดย

1. การเผา
2. ใช้เครื่องทำลายเอกสารไฟฟ้า
3. หรือใช้วิธีอื่นที่จะไม่ให้หนังสือนั้นอ่านเป็นเรื่องได้ เช่น การนำหนังสือราชการไปละลายในสารเคมี การฉีกเป็นชิ้นย่อย ๆ การเข้าเครื่องย่อย หั่นเป็นฝอย ตัด หรือดัม เป็นต้น

2.10.4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการทำลายหนังสือราชการ

สำหรับขั้นตอนการปฏิบัติงานในการทำลายหนังสือราชการ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้กำหนดไว้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การดำเนินการสำรวจ ระเบียบ ฯ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือดำเนินการสำรวจหนังสือที่ครบกำหนดอายุการเก็บในปีหนึ่ง ๆ แล้วจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการต่อไป ทั้งนี้ให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน นับตั้งแต่วันสิ้นปีปฏิทิน

ขั้นตอนที่ 2 การแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ ประกอบด้วยประธานกรรมการและกรรมการอีกอย่างน้อยสองคน โดยพิจารณาแต่งตั้งจากข้าราชการตั้งแต่ระดับ 3 หรือเทียบเท่าขึ้นไป

ขั้นตอนที่ 3 การพิจารณาหนังสือของคณะกรรมการทำลายหนังสือ

3.1 กรณีที่คณะกรรมการทำลายหนังสือมีความเห็นว่า หนังสือฉบับใดไม่ควรทำลายและควรขยายเวลาการเก็บออกไป ให้บันทึกเป็นความเห็นลงในบัญชีหนังสือขอทำลาย พร้อมทั้งแก้ไขอายุการเก็บหนังสือในตารางกำหนดการเก็บหนังสือ และประธานคณะกรรมการทำลายหนังสือลงลายมือชื่อกำกับกับการแก้ไขได้ด้วย

3.2 กรณีที่คณะกรรมการทำลายหนังสือมีความเห็นว่า หนังสือฉบับใดควรทำลาย ให้บันทึกเครื่องหมายกากบาท (X) ลงในบัญชีหนังสือขอทำลาย

3.3 คณะกรรมการทำลายหนังสือ ทำรายงานผลการพิจารณาหนังสือขอทำลาย พร้อมทั้งความเห็นขัดแย้ง (ถ้ามี) เสนอต่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 การพิจารณาของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1 กรณีที่เห็นว่าหนังสือฉบับใดยังไม่ควรทำลาย ก็ส่งการให้เก็บหนังสือฉบับนั้นจนกว่าจะถึงกำหนดการทำลายหนังสือครั้งต่อไป

4.2 กรณีที่เห็นว่าหนังสือฉบับใดควรทำลาย ก็ให้จัดส่งบัญชีหนังสือขอทำลายไปยังกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เพื่อขอความเห็นชอบก่อน เว้นแต่หนังสือบางประเภทที่ส่วนราชการได้ทำความตกลงกับกองจดหมายเหตุแห่งชาติ ขอยกเว้นไว้ก่อนแล้ว

ขั้นตอนที่ 5 การพิจารณาของกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

5.1 กรณีกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณาตรวจสอบแล้วเห็นชอบด้วย ให้แจ้งส่วนราชการนั้น ๆ ทราบเพื่อดำเนินการทำลายต่อไป

5.2 กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่า หนังสือฉบับใดควรขยายอายุการเก็บออกไป ให้แจ้งส่วนราชการนั้นทราบ และให้ส่วนราชการนั้นดำเนินการแก้ไขตามความเห็นของกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

ขั้นตอนที่ 6 การทำลายหนังสือราชการ เมื่อบัญชีหนังสือขอทำลายของส่วนราชการได้ผ่านความเห็นชอบจากกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรแล้ว หรือกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ไม่แจ้งผลการพิจารณาบัญชีหนังสือขอทำลายให้ส่วนราชการทราบภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ส่วนราชการได้ส่งเรื่องไป ให้ส่วนราชการนั้นดำเนินการทำลายหนังสือราชการต่อไป

ในการทำลายหนังสือราชการนั้น คณะกรรมการทำลายหนังสือต้องควบคุมการทำลายหนังสือโดยการเผาหรือวิธีการอื่นใดที่จะไม่ให้หนังสือเหล่านั้นสามารถอ่านเป็นเรื่องได้อีก เมื่อดำเนินการทำลายเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว คณะกรรมการทำลายหนังสือจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน โดยลงนามร่วมกันเสนอต่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมทราบ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. ม.ป.ป. : 50 - 52)

2.11 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณทั้งในประเทศและต่างประเทศ ปรากฏว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณในด้านต่าง ๆ ดังนี้

งานวิจัยในต่างประเทศ

Robert H. Whealey (1975 : 68-73) ได้ศึกษาเรื่อง Opportunities and disappointments in the Spanish Foreign Ministry Archives โดยทำการสำรวจเอกสารของกระทรวงการต่างประเทศ ณ กระทรวงการต่างประเทศของประเทศสเปน ปรากฏว่า ได้พบปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบการจัดเอกสาร กล่าวคือ เอกสารมีขนาดและจำนวนเอกสารแต่ละห้องแตกต่างกัน บางห้องมีเอกสารเพียง 2 แฟ้ม ขณะที่เอกสารห้องใหญ่ ๆ มีเอกสารถึง 124 แฟ้ม ในแต่ละแฟ้มยังมีเอกสารแตกต่างกันอีก คือ บางแฟ้มมีเอกสารเพียงแผ่นเดียว แต่บางแฟ้มมีเอกสารถึง 372 แผ่น นอกจากนี้เอกสารจากหน่วยงานต่าง ๆ ยังอยู่ปนกัน ไม่สามารถแยกได้ว่าเป็นเอกสารจากหน่วยงานใด ทำให้ยากแก่การประเมินค่า และยังพบว่ามีความผิดพลาดในการจัดเรียงเอกสาร ได้แก่ เอกสารที่ไม่เกี่ยวข้องกันถูกจัดเก็บรวมไว้ด้วยกัน ไม่มีเอกสารตามปีที่ระบุไว้หน้าแฟ้ม สภาพเอกสารไม่ดี เอกสารบางส่วนไม่ได้มัดรวมห่อไว้ ขนาดของกระดาษที่ใช้เป็นหนังสือโต้ตอบหรือโทรเลขมีหลายขนาด ซึ่งทำให้เอกสารเสียหายมาก แม้แต่ปกแฟ้มเอกสารก็เป็นกระดาษที่มีคุณภาพต่ำ จึงขาดความทนทาน การเขียนรหัสประจำแฟ้มบางส่วนสับสน ไม่มีหมายเลขเอกสารประจำแฟ้มกำกับไว้ แฟ้มบางส่วนแม้มีหมายเลขเอกสารกำกับแต่ก็มีหลายหมายเลข ทำให้การติดตามเอกสารเป็นไปได้อย่างยากมาก นอกจากนั้นนโยบายการปกปิดเอกสาร ทำให้เอกสารขาดความสมบูรณ์

Barbara A. Christensen (1982 : 55) ได้ศึกษาเรื่อง An analysis of active storage areas, equipment, and supplies โดยรายงานผลการสำรวจระบบการจัดเก็บเอกสารและการกำหนดอายุการเก็บเอกสารในบริษัทต่าง ๆ 67 แห่ง ซึ่งตั้งอยู่ในเมืองต่าง ๆ จำนวน 12 เมือง ของประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า การจัดเก็บเอกสารในบริษัทต่าง ๆ ใช้ระบบที่หลากหลาย และการกำหนดอายุการเก็บเอกสารมีการกำหนดระยะเวลาที่แตกต่างกันไป ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ขึ้นอยู่กับการกำหนดนโยบายของแต่ละบริษัท บริษัทเหล่านี้เก็บเอกสารทั้งในลักษณะการเก็บที่ศูนย์กลาง การเก็บกระจายตามหน่วยงานต่าง ๆ ในบริษัท และการเก็บแบบผสม (กระจายการเก็บตามหน่วยงาน แต่มีศูนย์กลางควบคุมการเก็บเอกสาร) สำหรับระบบการจัดเก็บเอกสารมีระบบที่แตกต่างกันถึง 9 ระบบ และอีก 4 แห่ง ใช้ระบบแตกต่างกันถึง 6 ระบบ บริษัทจำนวน 43 แห่ง (ร้อยละ 64.2) ใช้ระบบการจัดกลุ่มเอกสารตามเรื่อง (Subject system) และจำนวน 42 แห่ง (ร้อยละ 62.7) ใช้ระบบการเก็บตามลำดับตัวอักษรและตัวเลข (Alpha-numeric

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

system) ขณะที่ระบบการจัดกลุ่มเอกสารตามเสียง (Phonetic system) ระบบทศนิยม (Decimal system) ระบบดูเพล็กซ์ (Duplex numeric system) มีผู้ใช้เพียงระบบละ 1 แห่ง สำหรับการกำหนดอายุการเก็บเอกสาร มี 54 บริษัท หรือร้อยละ 80.6 กำหนดระยะเวลาการเก็บเอกสาร แต่ช่วงเวลาที่กำหนดแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประเภทและรูปแบบของเอกสารนั้น ๆ แม้เอกสารประเภทเดียวกันการกำหนดอายุเอกสารก็ยังแตกต่างกัน เช่น เอกสารประเภทจดหมายโต้ตอบ ร้อยละ 41 กำหนดอายุการเก็บไว้ 1-5 ปี ในขณะที่ร้อยละ 5 กำหนดอายุการเก็บ 6-10 ปี และร้อยละ 5 กำหนดให้เก็บถาวรตลอดไป เอกสารประเภทรายงาน ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 64 กำหนดอายุการเก็บไว้จนกว่าจะมีฉบับใหม่มาทดแทน และร้อยละ 30 ให้เก็บไว้ถาวรตลอดไป ตามลำดับ ผู้วิจัยยังตั้งข้อสังเกตว่า เอกสารประเภทสำนวนคดีทางกฎหมาย เอกสารทะเบียนคนไข้ และเอกสารทางกฎหมายอื่น ๆ จะมีการกำหนดอายุการเก็บหลังปิดแฟ้มหรือสิ้นสุดการปฏิบัติแล้ว แตกต่างกันไป ตั้งแต่อายุการเก็บ 6 เดือน จนกระทั่งถึง 20 ปี

งานวิจัยในประเทศไทย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณโดยเฉพาะนั้น ยังมีไม่มาก จะมีเพียงแต่การวิจัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานธุรการ ผลการศึกษาปรากฏในประเด็นต่าง ๆ ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

สมบัติ เทศน้อย (2527 : 52) ได้ศึกษาปัญหาการบริหารงานในกองธุรการวิทยาเขตที่สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยศึกษาและเปรียบเทียบระดับปัญหาการบริหารงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานและกลุ่มผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาสุ่มจากประชากรผู้ปฏิบัติงานจำนวน 118 คน และสุ่มจากผู้รับบริการ จำนวน 480 คน ผลการศึกษามีปัญหาการบริหารงานธุรการด้านสารบรรณพบว่า ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการในแต่ละวิทยาเขต มีระดับของปัญหาในระดับปานกลางและไม่แตกต่างกันในระหว่างวิทยาเขต โดยกลุ่มผู้รับบริการมีระดับปัญหาสูงกว่าผลการวิเคราะห์ดังกล่าวอาจเป็นผลมาจากการบริหารงานสารบรรณนั้นมีกฎเกณฑ์ และระเบียบในการปฏิบัติที่ใช้ในทุกวิทยาเขตที่เป็นลักษณะเดียวกัน และเป็นไปตามระเบียบราชการทั่ว ๆ ไป จึงทำให้การบริหารงานด้านสารบรรณในแต่ละวิทยาเขตมีปัญหาไม่แตกต่างกัน การที่กลุ่มผู้รับบริการมีระดับปัญหาสูงกว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงานนั้นอาจเป็นเพราะว่า กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นข้าราชการสาย ก และไม่คุ้นเคยกับงานสารบรรณเมื่อไปติดต่อขอรับบริการทางด้านสารบรรณจึงมักมีปัญหา ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการสาย ค ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณเป็นอย่างดี เพราะเป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติอยู่เป็นประจำ จึงทำให้ระดับปัญหาทางด้านการสารบรรณต่ำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผุสดี ทพยัสสาร (2527 : 10-11) ได้ศึกษาปัญหาการบริหารงานสารบรรณในสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยวิธีการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณในคณะ สำนักและหน่วยงานในสถาบัน และจากการสังเกตของผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานรับผิดชอบใน แผนกสารบรรณ พบว่าเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานสารบรรณส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้ในระบบงาน สารบรรณดีพอ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บเอกสารยังไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้หา เอกสารเรื่องที่ต้องการไม่พบเมื่อต้องการนำมาใช้ในการบริหาร ในบางหน่วยงานไม่ได้ให้ความสำคัญ ต่อการบริหารงานสารบรรณ อุปกรณ์ในการบริหารงานสารบรรณไม่ครบถ้วนเพียงพอ สถานที่ทำงานในบางหน่วยงานคับแคบ ทำให้ไม่มีพื้นที่สำหรับตั้งตู้เก็บเอกสาร บางหน่วยงานไม่มี คนเดินหนังสือ เจ้าหน้าที่บางหน่วยงานรู้สึกว่าการรับผิดชอบมีมากจนเกินไป และต้อง ปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ด้วย เช่น พิมพ์หนังสือ บางหน่วยงานเจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือไม่เข้าใจ ระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือ เช่น การใช้คำขึ้นต้น คำลงท้าย หลักการเขียน หนังสือราชการ และอื่น ๆ หลายหน่วยงานไม่เคยมีการทำลายเอกสาร ทำให้ที่เก็บเอกสารไม่ เพียงพอ

รสริน ปีตินันท์ (2535 : 128) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "สภาพและปัญหาการบริหารโรงเรียน มัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานคร" พบว่า โรงเรียนมัธยมศึกษา ขนาดใหญ่ กรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร มีการปฏิบัติงานธุรการในระดับมาก ปัญหาที่พบ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานธุรการ ครูอาจารย์ไม่ค่อย ได้ทราบและเข้าใจ บุคลากรเกิดความขัดแย้งและปัดความรับผิดชอบในงานธุรการต่าง ๆ มาก การเบิกจ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ มักล่าช้า และขาดแคลน พัสดุ ครุภัณฑ์ไม่เพียงพอ และอยู่ในสภาพที่ ไม่เหมาะสมกับการใช้งาน หนังสือราชการด้านการรับ ส่ง และโต้ตอบมีความล่าช้า ขาดการวาง ระบบบริหารงานธุรการให้มีประสิทธิภาพ ทะเบียนประวัติข้าราชการและลูกจ้าง ตลอดจนการ ติดตามการปฏิบัติงานไม่มีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน และเอกสารหลักฐานมักขาดตกบกพร่อง

ศุภวรรณ หรรษภิญโญ (2539 : 128) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การศึกษาสภาพและปัญหา การบริหารงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ สังกัดกรมสามัญศึกษา" พบว่า การบริหารงานสารบรรณของโรงเรียน ประสบปัญหาในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานสารบรรณมี ไม่เพียงพอ ขาดครุธุรการโดยตรง ต้องให้ครูปฏิบัติการสอนมาปฏิบัติงานธุรการด้วย ครูในโรงเรียน ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ ขาดระบบการเก็บรักษาและ ทำลาย ตลอดจนไม่มีการกำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

สถาพร ทองไทย (2539 : 170) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการใน โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดเล็ก สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6 พบว่า ประสพปัญหาด้าน การขาดเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะ มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในงานธุรการไม่เพียงพอ ได้รับงบประมาณด้านธุรการน้อย การทำลายหนังสือราชการไม่ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และการจัดระบบการจัดเก็บและการจ่ายหนังสือราชการไม่ดีพอ ทำให้สูญหายหรือจ่ายไม่ทั่วถึงบ่อย ๆ

วันชัย ชันประสิทธิ์ (2542 : 86-90) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ และกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันของสถาบันราชภัฏ 6 สถาบัน จำนวน 173 คน ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ 84 คน และผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน 89 คน พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ แตกต่างกัน และอยู่ในระดับปัญหาน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปัญหาน้อยทุกด้าน การปฏิบัติงานสารบรรณที่มีระดับปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากสาเหตุเรียงตามลำดับดังนี้ คือ ระบบวิธีการทำงาน ตัวผู้ปฏิบัติงานเอง ผู้บังคับบัญชา วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ตามลำดับ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ โดยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากร
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 - 3.2.1 การสร้างเครื่องมือ
 - 3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากร

ประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ ซึ่งดำรงตำแหน่งเลขานุการคณะ/สำนัก เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ซึ่งสังกัดอยู่ในคณะ สำนัก และบัณฑิตวิทยาลัย รวม 286 คน

ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากประชากร ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เป็นประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	ประชากร (คน)
สำนักงานอธิการบดี	54
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	25
คณะวิทยาศาสตร์	39
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	4
สำนักหอสมุดกลาง	6
สำนักทะเบียนและประมวลผล	5
คณะวิศวกรรมศาสตร์	70
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	27
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	37

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

หน่วยงานที่สังกัด	ประชากร (คน)
บัณฑิตวิทยาลัย	9
สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์	10
รวม	286

ที่มา : กองการเจ้าหน้าที่. 2545 : 1-61.

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาการปฏิบัติงาน สารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ รวม 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ซึ่งถามเกี่ยวกับหน่วยงานที่สังกัด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ จำนวน 15 ข้อ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ จำนวน 10 ข้อ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ จำนวน 10 ข้อ และด้านการทำลายหนังสือราชการ จำนวน 5 ข้อ รวมจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 40 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scales) 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีปัญหามากที่สุด
- 4 หมายถึง มีปัญหามาก
- 3 หมายถึง มีปัญหาปานกลาง
- 2 หมายถึง มีปัญหาน้อย
- 1 หมายถึง มีปัญหาน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้เสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับสภาพปัญหานอกเหนือจากที่ระบุไว้แล้วในตอนที่ 2 และแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 4 ข้อ

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าหนังสือ เอกสาร ตำรา วารสาร ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ
2. ศึกษาแบบสอบถามงานวิจัยของ ศุภวรรณ หรรษภิญโญ (2539 : 132 - 138) เตือนใจ ดลประสิทธิ์ (2540 : 146 -163) และ วันชัย ชันประสิทธิ์ (2542 : 127 -133)
3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบ แนะนำ และปรับปรุงแก้ไข

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) และความถูกต้องของภาษา สำหรับรายนามผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน มีรายนามดังต่อไปนี้

รศ.ดร.กิตติ ตีระเศรษฐ์	รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม	อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ดร.สมหมาย สร้อยนาคพงศ์	อาจารย์ประจำสถาบันราชภัฏราชชนนครินทร์ ฉะเชิงเทรา
นางวนิดา มนัสไพบุลย์	ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ กรมสามัญศึกษา
นางรอมพร อินทรประสงค์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2. นำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิให้ข้อเสนอแนะ ปรีกษาอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้
3. หลังจากปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามอย่างละเอียดถี่ถ้วนดีแล้ว เพื่อให้แบบสอบถามชุดนี้มีความเชื่อมั่น (Reliability) สำหรับการวิจัย ผู้วิจัยจึงนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ไม่ใช่ประชากรที่จะศึกษาครั้งนี้ โดยนำไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 30 คน
4. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้ว ไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยหาเป็นรายด้านและภาพรวมทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ 0.94 ส่วนในรายด้านจำแนกได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการจัดทำหนังสือราชการ	มีค่าความเชื่อมั่น 0.82
ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ	มีค่าความเชื่อมั่น 0.77
ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ	มีค่าความเชื่อมั่น 0.93
ด้านการทำลายหนังสือราชการ	มีค่าความเชื่อมั่น 0.91
5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ทำเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวม	

ข้อมูลต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ติดต่อขอหนังสือจากคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อขออนุญาตอธิการบดี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่
2. เมื่อได้รับอนุญาตจากอธิการบดีแล้ว ผู้วิจัยได้นำหนังสือขอเก็บข้อมูลไปยื่นต่อ คณะ สำนัก บัณฑิตวิทยาลัย และกองต่าง ๆ ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
3. นำแบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 286 ฉบับ ไปเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ที่เป็น ประชากร และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์คืน จำนวน 286 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้ คือ

1. นำแบบสอบถาม มาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ดังนี้
 - 1) วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 ของผู้ตอบแบบสอบถาม นำเสนอในรูปการแจกแจง ความถี่และค่าร้อยละ แล้วจึงนำเสนอในรูปของตาราง
 - 2) วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 โดยหาค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) แล้วนำค่าเฉลี่ยไปแปลความหมายของสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ และวิเคราะห์ เปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ โดยเปรียบเทียบระดับสภาพปัญหา
 - 3) วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด จำแนกเป็น

ความคิดเห็นของปัญหาเพิ่มเติม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ความคิดเห็นของข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไข
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกณฑ์ในการแปลความหมาย เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ได้ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูลดังนี้ คือ

4.50 – 5.00	หมายถึง	มีปัญหายอยู่ในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	มีปัญหายอยู่ในระดับมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	มีปัญหายอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	มีปัญหายอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	มีปัญหายอยู่ในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการเปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ใช้เกณฑ์ในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 คือ ได้ใช้เกณฑ์ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูล



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงาน
สารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตามความคิดเห็นของ
เจ้าหน้าที่ ซึ่งมี 3 ตอนด้วยกันคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่
โดยผู้วิจัยแบ่งเป็นดังนี้

2.1 สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่

2.2 เปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของ
เจ้าหน้าที่ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ตอนที่ 3 ปัญหาเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน
สารบรรณ โดยผู้วิจัยแบ่งเป็นดังนี้

3.1 ความคิดเห็นของปัญหาเพิ่มเติม

3.2 ความคิดเห็นของข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักงานอธิการบดี	54	18.90
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	25	8.70
คณะวิทยาศาสตร์	39	13.60
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	1.40
สำนักหอสมุดกลาง	6	2.10
สำนักทะเบียนและประมวลผล	5	1.70
คณะวิศวกรรมศาสตร์	70	24.50
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	27	9.40
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	37	12.90
บัณฑิตวิทยาลัย	9	3.10
สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์	10	3.50
รวม	286	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 24.50 รองลงมาสังกัดสำนักงานอธิการบดี คิดเป็นร้อยละ 18.90 สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 13.60 สังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 12.90 สังกัดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 9.40 สังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 8.70 สังกัดสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 3.50 สังกัดบัณฑิตวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 3.10 สังกัดสำนักหอสมุดกลาง คิดเป็นร้อยละ 2.10 สังกัดสำนักทะเบียนและประมวลผล คิดเป็นร้อยละ 1.70 และมีเจ้าหน้าที่เพียงร้อยละ 1.40 ที่สังกัดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ โดยผู้วิจัยแบ่งเป็นดังนี้

2.1 สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ รวมทุกด้านและเป็นรายด้าน (ดังตารางที่ 4.2 – 4.6)

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพปัญหา และลำดับที่ของสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวม

สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ	N = 286		ระดับสภาพปัญหา	ลำดับที่
	μ	σ		
1. ด้านการจัดทำหนังสือราชการ	2.85	.66	ปานกลาง	1
2. ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ	2.60	.77	ปานกลาง	4
3. ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ	2.83	.81	ปานกลาง	2
4. ด้านการทำลายหนังสือราชการ	2.70	.92	ปานกลาง	3
ภาพรวม	2.75	.69	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย =2.75)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) ด้านการจัดทำหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.85)
- (2) ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.83)
- (3) ด้านการทำลายหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.70)
- (4) ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.60)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพปัญหา และลำดับที่ของสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ

ข้อที่	ด้านการจัดทำหนังสือราชการ	N = 286		ระดับสภาพปัญหา	ลำดับที่
		μ	σ		
1.	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณส่วนใหญ่ไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการ.....	2.56	.97	ปานกลาง	14
2.	เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการร่างหนังสือนาน.....	2.53	.95	ปานกลาง	15
3.	การร่างหนังสือราชการยังมีข้อความไม่ชัดเจน.....	2.70	.96	ปานกลาง	11

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อ ที่	ด้านการจัดทำหนังสือราชการ	N = 286		ระดับสภาพ ปัญหา	ลำดับ ที่
		μ	σ		
4.	การร่างหนังสือได้ตอบปฏิบัติได้เฉพาะเจ้าหน้าที่ บางคนเท่านั้น.....	3.14	1.08	ปานกลาง	3
5.	ความเพียงพอของเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ ในการจัดทำหนังสือราชการ.....	2.68	1.18	ปานกลาง	12
6.	ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือและวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการจัดทำหนังสือราชการ.....	2.84	1.25	ปานกลาง	7
7.	การบันทึกเสนอเรื่องต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลาย ขั้นตอน.....	3.33	1.12	ปานกลาง	1
8.	ความยากลำบากในการอ่านหนังสือราชการที่ ติดต่อกายในที่เขียนด้วยลายมือ.....	3.07	1.14	ปานกลาง	4
9.	หนังสือราชการที่ติดต่อกายนอก มักถูกสอบถาม รายละเอียดเพิ่มเติมอยู่เสมอ.....	2.74	1.03	ปานกลาง	9
10.	หนังสือราชการด่วน ไม่ได้ได้รับการปฏิบัติให้รวดเร็ว กว่าปกติ.....	3.25	1.10	ปานกลาง	2
11.	การขาดแคลนเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีดที่มีความเข้าใจ ในหลักการพิมพ์หนังสือราชการ.....	2.76	1.04	ปานกลาง	8
12.	การวิพากษ์วิจารณ์และคัดค้านคำสั่ง และระเบียบ ต่าง ๆ ของหน่วยงาน.....	2.60	.98	ปานกลาง	13
13.	การบันทึกรายงานการประชุมยังมีข้อความ ไม่สมบูรณ์.....	2.73	.92	ปานกลาง	10
14.	ความเข้าใจและความสนใจหนังสือประชาสัมพันธ์ ของหน่วยงาน.....	2.87	.97	ปานกลาง	6
15.	หน่วยงานมักผลิตเอกสารขึ้นมาใช้เกินความจำเป็น	2.93	1.18	ปานกลาง	5
รวม		2.85	.66	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย =2.85)
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 15 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) การบันทึกเสนอเรื่องต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย =3.33)
- (2) หนังสือราชการด่วน ไม่ได้รับการปฏิบัติให้รวดเร็วกว่าปกติ (ค่าเฉลี่ย =3.25)
- (3) การร่างหนังสือได้ตอบปฏิบัติได้เฉพาะเจ้าหน้าที่บางคนเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย =3.14)
- (4) ความยากลำบากในการอ่านหนังสือราชการที่ติดต่อกายในที่เขียนด้วยลายมือ (ค่าเฉลี่ย =3.07)
- (5) หน่วยงานมักผลิตเอกสารขึ้นมาใช้เกินความจำเป็น (ค่าเฉลี่ย =2.93)
- (6) ความเข้าใจและความสนใจหนังสือประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย =2.87)
- (7) ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้ในการจัดทำหนังสือราชการ(ค่าเฉลี่ย =2.84)
- (8) การขาดแคลนเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีดที่มีความเข้าใจในหลักการพิมพ์หนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.76)
- (9) หนังสือราชการที่ติดต่อกายนอก มักถูกสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย =2.74)
- (10) การบันทึกรายงานการประชุมยังมีข้อความไม่สมบูรณ์ (ค่าเฉลี่ย =2.73)
- (11) การร่างหนังสือราชการยังมีข้อความไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย =2.70)
- (12) ความเพียงพอของเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดทำหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.68)
- (13) การวิพากษ์วิจารณ์และคัดค้านคำสั่ง และระเบียบต่าง ๆ ของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย =2.60)
- (14) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณส่วนใหญ่ไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.56)
- (15) เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการร่างหนังสือนาน (ค่าเฉลี่ย =2.53)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพปัญหา และลำดับที่ของสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ

ข้อ ที่	ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ	N = 286		ระดับสภาพ ปัญหา	ลำดับ ที่
		μ	σ		
1.	เจ้าหน้าที่ลงเลขที่รับ-ส่ง แต่มิได้ลงในสมุดเพื่อเป็นหลักฐาน.....	1.97	1.00	น้อย	10
2.	ขาดการจัดระบบการรับและส่งหนังสือราชการในหน่วยงาน.....	2.38	1.11	น้อย	9
3.	การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่สารบรรณ.....	2.72	1.14	ปานกลาง	3
4.	การรับและส่งหนังสือราชการต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน.....	3.10	1.09	ปานกลาง	2
5.	การรับและส่งหนังสือราชการลับ เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติเช่นเดียวกับหนังสือราชการปกติ.....	2.59	1.12	ปานกลาง	5
6.	ความล่าช้าในการเขียนหนังสือราชการให้บุคคลที่เกี่ยวข้องทราบ.....	3.24	1.18	ปานกลาง	1
7.	หนังสือราชการเกิดการสูญหายระหว่างการแจกจ่าย.....	2.41	1.01	น้อย	8
8.	การตรวจความเรียบร้อยของหนังสือราชการ และสิ่งที่ส่งไปด้วยก่อนบรรจุ และปิดผนึกของ.....	2.51	.97	ปานกลาง	6
9.	การส่งหนังสือราชการทางไปรษณีย์.....	2.43	1.07	น้อย	7
10.	การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบการรับและส่งหนังสือราชการ.....	2.69	1.22	ปานกลาง	4
รวม		2.60	.77	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย =2.60)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ อยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) ความล่าช้าในการเวียนหนังสือราชการให้บุคคลที่เกี่ยวข้องทราบ (ค่าเฉลี่ย =3.24)
- (2) การรับและส่งหนังสือราชการต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย =3.10)
- (3) การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่สารบรรณ (ค่าเฉลี่ย =2.72)
- (4) การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบการรับและส่งหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.69)
- (5) การรับและส่งหนังสือราชการลับ เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติเช่นเดียวกับหนังสือราชการปกติ (ค่าเฉลี่ย =2.59)
- (6) การตรวจความเรียบร้อยของหนังสือราชการ และสิ่งที่ส่งไปด้วยก่อนบรรจุ และปิดผนึกซอง (ค่าเฉลี่ย =2.51)

และสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) การส่งหนังสือราชการทางไปรษณีย์ (ค่าเฉลี่ย =2.43)
- (2) หนังสือราชการเกิดการสูญหายระหว่างการแจกจ่าย (ค่าเฉลี่ย =2.41)
- (3) ขาดการจัดระบบการรับและส่งหนังสือราชการในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย =2.38)
- (4) เจ้าหน้าที่ลงเลขที่รับ-ส่ง แต่มิได้ลงในสมุดเพื่อเป็นหลักฐาน (ค่าเฉลี่ย =1.97)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพปัญหา และลำดับที่ของสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการเก็บรักษา และการยืมหนังสือราชการ

ข้อ ที่	ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ	N = 286		ระดับสภาพ ปัญหา	ลำดับ ที่
		μ	σ		
1.	การเก็บหนังสือราชการไม่ได้รับการดูแลและมัดระวังให้อยู่ในสภาพใช้การได้ทุกโอกาส.....	2.71	1.03	ปานกลาง	7
2.	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดเก็บหนังสือราชการ.....	2.74	1.04	ปานกลาง	6
3.	การจัดเก็บหนังสือราชการไม่มีการจัดระบบที่เหมาะสมทันสมัย.....	2.96	1.14	ปานกลาง	4
4.	ความพร้อมของเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการ.....	2.98	1.07	ปานกลาง	3
5.	ความเพียงพอและความเหมาะสมของสถานที่จัดเก็บหนังสือราชการ.....	3.09	1.04	ปานกลาง	2
6.	ความล่าช้าในการค้นหานหนังสือราชการ.....	3.10	1.04	ปานกลาง	1
7.	มีการสูญหายของหนังสือราชการ.....	2.54	1.00	ปานกลาง	10
8.	หน่วยงานไม่มีระบบการยืมหนังสือราชการ.....	2.79	1.15	ปานกลาง	5
9.	การปฏิบัติของผู้ยืมหนังสือราชการ.....	2.70	1.05	ปานกลาง	8
10.	การส่งคืนหนังสือราชการ.....	2.64	1.03	ปานกลาง	9
รวม		2.83	.81	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย =2.83)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 10 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) ความล่าช้าในการค้นหาหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =3.10)
- (2) ความเพียงพอและความเหมาะสมของสถานที่จัดเก็บหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =3.09)
- (3) ความพร้อมของเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ ในการจัดเก็บหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.98)
- (4) การจัดเก็บหนังสือราชการไม่มีการจัดระบบที่เหมาะสมทันสมัย (ค่าเฉลี่ย =2.96)
- (5) หน่วยงานไม่มีระบบการยืมหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.79)
- (6) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดเก็บหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.74)
- (7) การเก็บหนังสือราชการไม่ได้รับการดูแลและมีมาตรการวางให้อยู่ในสภาพใช้การได้ทุกโอกาส (ค่าเฉลี่ย =2.71)
- (8) การปฏิบัติของผู้ยืมหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.70)
- (9) การส่งคืนหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.64)
- (10) มีการสูญหายของหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.54)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพปัญหา และลำดับที่ของสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการทำลายหนังสือราชการ

ข้อที่	ด้านการทำลายหนังสือราชการ	N = 286		ระดับสภาพปัญหา	ลำดับที่
		μ	σ		
1.	การสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา.	2.69	1.06	ปานกลาง	3
2.	การจัดทำบัญชีเพื่อขอทำลายหนังสือราชการ.....	2.67	1.07	ปานกลาง	4
3.	การดำเนินการขออนุมัติทำลายหนังสือราชการต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน.....	2.75	1.05	ปานกลาง	1
4.	การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ.....	2.66	1.05	ปานกลาง	5
5.	การทำลายหนังสือราชการมีวิธีการที่ยุ่งยาก.....	2.75	1.15	ปานกลาง	2
รวม		2.70	.92	ปานกลาง	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.6 พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านการทำลายหนังสือราชการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.70)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการทำลายหนังสือราชการ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) การดำเนินการขออนุมัติทำลายหนังสือราชการต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย = 2.75)
- (2) การทำลายหนังสือราชการมีวิธีการที่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย = 2.75) ค่าเฉลี่ยเท่ากันแต่ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่า
- (3) การสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา (ค่าเฉลี่ย = 2.69)
- (4) การจัดทำบัญชีเพื่อขอทำลายหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย = 2.67)
- (5) การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย = 2.66)

2.2 เปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด รวมทุกด้านและเป็นรายด้าน (ดังตารางที่ 4.7 – 4.11)

ตารางที่ 4.7 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวม

สภาพ ปัญหา	สำนักงานอธิการบดี (N ₁ = 54)		คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (N ₂ = 25)		คณะวิทยาศาสตร์ (N ₃ = 39)		คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (N ₄ = 4)		สำนักหอสมุดกลาง (N ₅ = 6)		สำนักทะเบียนและ ประมวลผล (N ₆ = 5)		คณะวิศวกรรมศาสตร์ (N ₇ = 70)		คณะครุศาสตร์ (N ₈ = 27)		คณะเทคโนโลยีการเกษตร (N ₉ = 37)		บัณฑิตวิทยาลัย (N ₁₀ = 9)		สำนักวิจัยและบริการ คอมพิวเตอร์ (N ₁₁ = 11)		เปรียบเทียบ				
	μ ₁	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₂	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₃	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₄	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₅	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₆	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₇	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₈	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₉	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₁₀	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₁₁	ระดับสภาพ ปัญหา					
การ ปฏิบัติ งาน	2.70	ปานกลาง	2.84	0.68	ปานกลาง	3.10	0.63	ปานกลาง	2.88	0.71	น้อย	3.49	0.15	ปานกลาง	2.86	0.55	ปานกลาง	2.88	0.60	ปานกลาง	2.89	0.77	ปานกลาง	2.35	0.68	น้อย	แตกต่างกัน
	2.25	น้อย	2.51	0.61	ปานกลาง	2.91	0.82	ปานกลาง	2.08	0.61	น้อย	2.68	0.82	ปานกลาง	2.75	0.68	ปานกลาง	2.71	0.71	ปานกลาง	2.63	0.90	ปานกลาง	2.04	0.65	น้อย	
	2.70	ปานกลาง	2.70	0.64	ปานกลาง	3.14	0.82	ปานกลาง	1.95	0.52	น้อย	3.30	0.23	ปานกลาง	2.92	0.74	ปานกลาง	2.92	0.82	ปานกลาง	2.87	0.79	ปานกลาง	1.98	0.65	น้อย	
	2.54	ปานกลาง	2.29	0.81	น้อย	3.02	0.85	ปานกลาง	2.35	0.64	ปานกลาง	3.36	0.43	ปานกลาง	2.72	0.91	ปานกลาง	2.77	0.75	ปานกลาง	3.40	0.88	ปานกลาง	2.26	0.87	น้อย	
ภาพรวม	2.55	ปานกลาง	2.58	0.53	ปานกลาง	3.04	0.68	ปานกลาง	2.31	0.54	น้อย	3.21	0.24	ปานกลาง	2.81	0.62	ปานกลาง	2.82	0.61	ปานกลาง	2.95	0.74	ปานกลาง	2.16	0.60	น้อย	แตกต่างกัน

หมายเหตุ สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ

- หมายถึง สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการจัดทำหนังสือราชการ
- หมายถึง สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ
- หมายถึง สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการรักษาและกายมหนังสือราชการ
- หมายถึง สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการทำลายหนังสือราชการ

จากตารางที่ 4.7 พบว่า การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด คือ สำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ ในภาพรวม แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวม 4 ด้าน แตกต่างกันทุกด้าน

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่สังกัดต่างหน่วยงานกัน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดมีดังนี้

สำนักงานอธิการบดี พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ ไม่แตกต่างกัน ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ แตกต่างกับด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) ด้านการจัดทำหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.70)
- (2) ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.70) ค่าเฉลี่ยเท่ากันแต่ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่า
- (3) ด้านการทำลายหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.54)
- (4) ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.25)

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ และด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ ไม่แตกต่างกัน ด้านการทำลายหนังสือราชการ แตกต่างกับด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ และด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) ด้านการจัดทำหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.84)
- (2) ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.70)
- (3) ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.51)
- (4) ด้านการทำลายหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.29)

คณะวิทยาศาสตร์ พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ ไม่แตกต่างกัน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =3.14)
- (2) ด้านการจัดทำหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =3.10)
- (3) ด้านการทำลายหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =3.02)
- (4) ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.91)

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ ไม่แตกต่างกัน ด้านการจัดทำหนังสือราชการ แตกต่างกับด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) ด้านการจัดทำหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย = 2.88)
- (2) ด้านการทำลายหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย = 2.35)
- (3) ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย = 2.08)
- (4) ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย = 1.95)

สำนักหอสมุดกลาง พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ และด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ ไม่แตกต่างกัน ด้านการทำลายหนังสือราชการ แตกต่างกับด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ และด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) ด้านการทำลายหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย = 2.97)
- (2) ด้านการจัดทำหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย = 2.40)
- (3) ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย = 2.25)
- (4) ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย = 2.02)

สำนักทะเบียนและประมวลผล พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ ไม่แตกต่างกัน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) ด้านการจัดทำหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย = 3.49)
- (2) ด้านการทำลายหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย = 3.36)
- (3) ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย = 3.30)
- (4) ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย = 2.68)

คณะวิศวกรรมศาสตร์ พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ ไม่แตกต่างกัน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.92)
- (2) ด้านการจัดทำหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.86)
- (3) ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.75)
- (4) ด้านการทำลายหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.72)

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ ไม่แตกต่างกัน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) ด้านการจัดทำหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.88)
- (2) ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.83)
- (3) ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.81)
- (4) ด้านการทำลายหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.61)

คณะเทคโนโลยีการเกษตร พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ ไม่แตกต่างกัน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.92)
- (2) ด้านการจัดทำหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.88)
- (3) ด้านการทำลายหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.77)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(4) ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.71)

บัณฑิตวิทยาลัย พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ ไม่แตกต่างกัน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) ด้านการทำลายหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =3.40)
- (2) ด้านการจัดทำหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.89)
- (3) ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.87)
- (4) ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.63)

สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ ไม่แตกต่างกัน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) ด้านการจัดทำหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.35)
- (2) ด้านการทำลายหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.26)
- (3) ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =2.04)
- (4) ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย =1.98)

ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ

ข้อที่	สำนักงานอธิการบดี (N ₁ = 54)		คณะสภานโยบายกรรมการ (N ₂ = 25)		คณะวิทยาศาสตร์ (N ₃ = 39)		คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (N ₄ = 4)		สำนักหอสมุดกลาง (N ₅ = 6)		สำนักบริหารคณะ ประจวบคีรีขันธ์ (N ₆ = 5)		คณะวิศวกรรมศาสตร์ (N ₇ = 70)		คณะศึกษาศาสตร์ (N ₈ = 27)		คณะเทคโนโลยีการเกษตร (N ₉ = 37)		บัณฑิตวิทยาลัย (N ₁₀ = 9)		สำนักวิจัยและบริการ ประจวบคีรีขันธ์ (N ₁₁ = 11)			
	μ ₁	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₂	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₃	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₄	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₅	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₆	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₇	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₈	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₉	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₁₀	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₁₁	ระดับสภาพ ปัญหา		
1	2.57	ปานกลาง	2.84	1.11	2.72	0.89	2.50	1.00	2.17	0.98	3.00	1.22	2.47	0.81	2.26	0.78	2.70	0.94	2.22	0.67	น้อย	2.30	1.06	ปานกลาง
2	2.72	ปานกลาง	2.48	0.96	2.64	0.96	2.75	1.26	2.33	0.82	3.00	0.00	2.44	0.86	2.30	1.03	2.62	0.92	2.56	0.88	ปานกลาง	1.90	0.99	ปานกลาง
3	2.59	ปานกลาง	2.64	1.15	2.90	0.91	3.00	1.41	2.17	0.98	3.40	0.55	2.64	0.85	2.48	0.98	2.97	0.96	3.00	1.00	ปานกลาง	2.30	0.95	ปานกลาง
4	2.85	ปานกลาง	3.20	1.08	3.41	0.97	3.00	1.41	2.67	0.82	3.80	0.84	3.21	1.02	3.33	1.00	3.38	0.89	2.56	1.24	ปานกลาง	2.20	0.79	ปานกลาง
5	2.54	ปานกลาง	2.88	1.13	2.90	1.27	3.50	1.73	2.33	1.63	3.40	0.55	2.56	1.10	2.93	1.00	2.57	1.17	3.00	1.73	ปานกลาง	2.00	1.05	ปานกลาง
6	2.65	ปานกลาง	3.16	1.21	3.10	1.23	4.00	1.41	2.50	1.76	3.80	1.10	2.56	1.14	3.44	1.01	2.57	1.17	3.44	1.24	ปานกลาง	2.10	1.37	ปานกลาง
7	3.30	ปานกลาง	3.12	1.09	3.54	1.00	3.50	1.29	2.50	1.05	3.20	1.30	3.31	1.06	3.63	1.01	3.27	1.07	3.56	0.73	มาก	3.10	1.52	ปานกลาง
8	2.81	ปานกลาง	3.32	1.07	3.28	0.97	4.00	1.41	2.83	0.98	4.00	0.71	3.01	1.12	2.81	1.21	3.24	1.14	3.44	1.51	ปานกลาง	2.50	0.97	ปานกลาง
9	2.59	ปานกลาง	2.80	1.08	2.95	1.07	2.25	0.96	2.00	1.10	3.40	0.55	2.77	1.01	2.89	1.15	2.78	1.06	2.67	0.87	ปานกลาง	2.30	0.95	น้อย
10	2.96	ปานกลาง	2.98	1.16	3.51	1.10	2.50	0.58	2.50	1.05	3.40	0.55	3.56	1.09	3.33	0.92	3.32	0.94	3.33	1.22	ปานกลาง	2.40	1.07	น้อย
11	2.48	น้อย	2.68	0.99	3.08	1.13	3.00	0.82	1.83	0.75	3.20	0.45	2.86	0.94	2.63	0.88	2.78	1.03	2.67	1.41	ปานกลาง	2.40	1.07	น้อย
12	2.35	น้อย	2.56	1.04	2.87	0.92	2.00	0.82	2.17	1.17	3.20	0.84	2.70	0.95	2.56	0.85	2.78	0.95	2.44	1.33	น้อย	2.10	0.98	น้อย
13	2.63	ปานกลาง	2.72	0.84	2.97	0.74	2.75	1.26	2.67	0.82	4.00	0.71	2.77	0.95	2.78	0.70	2.59	0.86	2.67	1.00	ปานกลาง	2.00	0.82	น้อย
14	2.61	ปานกลาง	2.60	1.00	3.21	1.03	2.25	1.26	3.00	1.26	3.60	0.55	3.06	0.98	2.74	0.71	2.92	0.98	2.89	1.05	ปานกลาง	2.30	0.82	น้อย
15	2.81	ปานกลาง	2.60	0.87	3.38	1.18	2.25	1.89	2.33	1.03	4.00	0.71	2.87	1.12	3.15	1.17	2.76	1.06	2.89	1.36	ปานกลาง	3.30	1.57	ปานกลาง
รวม	2.70	0.78	2.84	0.88	3.10	0.63	2.88	0.95	2.40	0.71	3.48	0.15	2.86	0.55	2.88	0.53	2.88	0.60	2.89	0.77	ปานกลาง	2.35	0.68	น้อย

หมายเหตุ

1. ถ้าระดับปัญหาเดียวกัน ถือว่าไม่แตกต่างกัน เช่น ระดับปานกลางทุกหน่วยงาน
2. ถ้าระดับปัญหาต่างกัน ถือว่าแตกต่างกัน เช่น ระดับปานกลางบางหน่วยงาน ระดับ

มากบางหน่วยงาน

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด คือ สำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ ในภาพรวม แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด ทั้ง 11 หน่วยงาน แตกต่างกันทุกข้อ

ผลการวิเคราะห์เป็นรายข้อ เพื่อเปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดมีดังนี้

ข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณส่วนใหญ่ไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการ พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักทะเบียนและประมวลผล และคณะเทคโนโลยีการเกษตร ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย =3.00)
- (2) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.84)
- (3) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.72)
- (4) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย =2.70)
- (5) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย =2.57)
- (6) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย =2.50)

ส่วนสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักหอสมุดกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะ

สถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักทะเบียนและ
ประมวลผล และคณะเทคโนโลยีการเกษตร คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ย
จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.47)
- (2) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย =2.30)
- (3) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม(ค่าเฉลี่ย =2.26)
- (4) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย =2.22)
- (5) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย =2.17)

ข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการร่างหนังสือแนบ พบว่า สภาพปัญหาตามความ
คิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน คือ
มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย =3.00)
- (2) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย =2.75)
- (3) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย =2.72)
- (4) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.64)
- (5) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย =2.62)
- (6) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย =2.56)

ส่วนสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
สำนักหอสมุดกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และสำนักวิจัยและบริการ
คอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะวิทยาศาสตร์
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิต
วิทยาลัย คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.48)
- (2) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.44)
- (3) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม(ค่าเฉลี่ย =2.26)
- (4) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย =2.33)
- (5) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย =2.30)

ข้อที่ 3 การร่างหนังสือราชการยังมีข้อความไม่ชัดเจน พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย =3.40)
- (2) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย =3.00)
- (3) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย =3.00) ค่าเฉลี่ยเท่ากันแต่ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่า
- (4) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย =2.97)
- (5) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.90)
- (6) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.64)
- (7) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.64) ค่าเฉลี่ยเท่ากันแต่ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่า
- (8) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย =2.59)

ส่วนสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักหอสมุดกลาง คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักทะเบียนและประมวลผล และบัณฑิตวิทยาลัย คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย =2.48)
- (2) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย =2.30)
- (3) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย =2.17)

ข้อที่ 4 การร่างหนังสือโต้ตอบปฏิบัติได้เฉพาะเจ้าหน้าที่บางคนเท่านั้น พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =3.41)
- (2) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย =3.38)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- (3) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย =3.33)
- (4) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =3.21)
- (5) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =3.20)
- (6) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย =3.00)
- (7) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย =2.85)
- (8) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย =2.67)
- (9) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย =2.56)

สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักทะเบียนและประมวลผล และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย คือ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักทะเบียนและประมวลผล มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย =3.80) ส่วนเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย =2.20)

ข้อที่ 5 ความเพียงพอของเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้ในการจัดทำหนังสือราชการ พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย =3.40)
- (2) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย =3.00)
- (3) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย =2.93)
- (4) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.90)
- (5) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.88)
- (6) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย =2.57)
- (7) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.56)
- (8) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย =2.54)

สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักทะเบียนและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และ บัณฑิตวิทยาลัย คือ เจ้าหน้าที่สังกัดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย =3.50) ส่วนเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักหอสมุดกลาง และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย =2.33)
- (2) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย =2.00)

ข้อที่ 6 ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้ในการจัดทำหนังสือราชการ พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย =3.44)
- (2) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย =3.44) ค่าเฉลี่ยเท่ากันแต่ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่า
- (3) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =3.16)
- (4) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =3.10)
- (5) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย =2.65)
- (6) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย =2.57)
- (7) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.56)
- (8) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย =2.50)

สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักทะเบียนและประมวลผล และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย คือ เจ้าหน้าที่สังกัดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักทะเบียนและประมวลผล มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย =4.00)
- (2) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย =3.80)

ส่วนเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย = 2.10)

ข้อที่ 7 การบันทึกเสนอเรื่องต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 3.31)
- (2) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย = 3.30)
- (3) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย = 3.27)
- (4) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย = 3.20)
- (5) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 3.12)
- (6) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย = 3.10)
- (7) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.50)

ส่วนสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และบัณฑิตวิทยาลัย แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ คือ เจ้าหน้าที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และบัณฑิตวิทยาลัย มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย = 3.63)
- (2) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย = 3.56)
- (3) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 3.54)
- (4) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 3.50)

ข้อที่ 8 ความยากลำบากในการอ่านหนังสือราชการที่ติดต่อกายในที่เขียนด้วยลายมือ พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย = 3.44)
- (2) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 3.32)
- (3) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 3.28)
- (4) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย = 3.24)
- (5) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 3.01)
- (6) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.83)
- (7) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย = 2.81)
- (8) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย = 2.81) ค่าเฉลี่ยเท่ากันแต่ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่า
- (9) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.50)

ส่วนสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักทะเบียนและประมวลผล และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย = 4.00)
- (2) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 4.00) ค่าเฉลี่ยเท่ากันแต่ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่า

ข้อที่ 9 หนังสือราชการที่ติดต่อกายนอก มักถูกสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมอยู่เสมอ พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย = 3.40)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- (2) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.95)
- (3) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย = 2.89)
- (4) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.80)
- (5) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย = 2.78)
- (6) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.77)
- (7) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย = 2.67)
- (8) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย = 2.59)

สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักทะเบียนและ ประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และ บัณฑิตวิทยาลัย คือ เจ้าหน้าที่สังกัดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สังกัดสำนักหอสมุดกลาง และ สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป นาน้อยได้ดังนี้

- (1) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.30)
- (2) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 2.25)
- (3) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.00)

ข้อที่ 10 หนังสือราชการด่วน ไม่ได้รับการปฏิบัติให้รวดเร็วกว่าปกติ พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหา อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย = 3.40)
- (2) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย = 3.33)
- (3) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย = 3.33) ค่าเฉลี่ยเท่ากันแต่ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สูงกว่า
- (4) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย = 3.32)
- (5) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.96)
- (6) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย = 2.96) ค่าเฉลี่ยเท่ากันแต่ค่าความเบี่ยงเบน

มาตรฐานสูงกว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(7) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย =2.50)

(8) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย =2.50) ค่าเฉลี่ยเท่ากันแต่ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่า

สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สังกัดสำนักหอสมุดกลาง สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย คือ เจ้าหน้าที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

(1) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =3.56)

(2) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =3.51)

ส่วนเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย =2.40)

ข้อที่ 11 การขาดแคลนเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีดที่มีความเข้าใจในหลักการพิมพ์หนังสือราชการ พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

(1) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย =3.20)

(2) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =3.08)

(3) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย =3.00)

(4) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.96)

(5) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย =2.78)

(6) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.68)

(7) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย =2.67)

(8) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย =2.63)

ส่วนสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี

สำนักหอสมุดกลาง และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และบัณฑิตวิทยาลัย คือ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี สำนักหอสมุดกลาง และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย = 2.48)
- (2) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.40)
- (3) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย = 1.83)

ข้อที่ 12 การวิพากษ์วิจารณ์และคัดค้านคำสั่ง และระเบียบต่าง ๆ ของหน่วยงาน พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีการเกษตร ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย = 3.20)
- (2) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.87)
- (3) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย = 2.78)
- (4) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.70)
- (5) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย = 2.56)
- (6) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.56) ค่าเฉลี่ยเท่ากันแต่ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่า

ส่วนสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง บัณฑิตวิทยาลัย และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีการเกษตร คือ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง บัณฑิตวิทยาลัย และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย = 2.44)
- (2) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย = 2.35)
- (3) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.17)
- (4) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.10)
- (5) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 2.00)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่ 13 การบันทึกรายงานการประชุมยังมีข้อความไม่สมบูรณ์ พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.97)
- (2) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย = 2.78)
- (3) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.77)
- (4) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 2.75)
- (5) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.72)
- (6) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.67)
- (7) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย = 2.67) ค่าเฉลี่ยเท่ากันแต่ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่า
- (8) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย = 2.63)
- (9) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย = 2.59)

สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักทะเบียนและประมวลผล และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย คือ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักทะเบียนและประมวลผล มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.00) ส่วนเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย = 2.00)

ข้อที่ 14 ความเข้าใจและความสนใจนังสื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 3.21)
- (2) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 3.06)
- (3) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.00)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- (4) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย =2.92)
- (5) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย =2.89)
- (6) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย =2.74)
- (7) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย =2.61)
- (8) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.60)

สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักทะเบียนและประมวลผล และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย คือ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักทะเบียนและประมวลผล มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย =3.60) ส่วนเจ้าหน้าที่สังกัดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย =2.30)
- (2) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย =2.25)

ข้อที่ 15 หน่วยงานมักผลิตเอกสารขึ้นมาให้เกิดความจำเป็น พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =3.38)
- (2) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย =3.30)
- (3) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย =3.15)
- (4) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย =2.89)
- (5) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.87)
- (6) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย =2.81)
- (7) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย =2.76)
- (8) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.60)

สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักหอสมุดกลาง และสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่

สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ คือ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักทะเบียนและประมวลผล มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย =4.00) ส่วนเจ้าหน้าที่สังกัดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักหอสมุดกลาง มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย =2.33)
- (2) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย =2.25)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ด้านการส่งหนังสือราชการ

ข้อที่	สำนักงานอธิการบดี (N ₁ = 54)		คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (N ₂ = 25)		คณะวิทยาศาสตร์ (N ₃ = 39)		คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (N ₄ = 4)		สำนักสอและ (N ₅ = 6)		คณะวิศวกรรมศาสตร์ (N ₇ = 70)		คณะเทคโนโลยีการเกษตร (N ₉ = 37)		บัณฑิตวิทยาลัย (N ₁₀ = 9)		สำนักวิจัยและบริหาร คอมพิวเตอร์ (N ₁₁ = 11)			เปรียบเทียบ			
	ระดับสภาพ ปัญหา		ระดับสภาพ ปัญหา		ระดับสภาพ ปัญหา		ระดับสภาพ ปัญหา		ระดับสภาพ ปัญหา		ระดับสภาพ ปัญหา		ระดับสภาพ ปัญหา		ระดับสภาพ ปัญหา		μ ₁₁	σ ₁₁	ระดับสภาพ ปัญหา				
	μ ₁	σ ₁	μ ₂	σ ₂	μ ₃	σ ₃	μ ₄	σ ₄	μ ₅	σ ₅	μ ₆	σ ₆	μ ₇	σ ₇	μ ₈	σ ₈	μ ₉	σ ₉			μ ₁₀	σ ₁₀	
1	1.69	0.89	1.64	0.91	2.28	1.15	1.50	0.58	1.00	0.00	1.50	0.89	2.23	0.97	2.07	0.92	2.08	1.01	2.00	1.32	1.40	0.70	น้อยที่สุด
2	2.06	1.14	2.56	0.82	2.64	1.27	2.25	1.50	1.00	0.00	2.40	0.89	2.43	1.11	2.52	0.75	2.68	1.06	2.56	1.51	1.70	0.95	น้อย
3	2.22	1.18	2.84	1.11	2.92	0.96	2.25	1.26	2.33	1.75	2.80	0.45	2.99	1.14	2.96	0.94	2.73	1.12	3.11	1.45	1.90	0.88	น้อย
4	2.70	1.11	3.00	1.04	3.26	0.99	3.00	1.63	2.50	1.64	3.40	1.34	3.23	1.09	3.41	0.97	3.27	0.96	3.22	1.09	2.70	1.25	ปานกลาง
5	1.98	0.98	2.36	0.95	2.87	1.26	1.50	1.00	2.00	1.26	2.80	1.10	2.91	1.10	2.93	0.87	2.84	0.99	2.44	1.13	2.20	1.23	น้อย
6	2.76	1.33	3.20	1.04	3.51	1.23	3.00	1.15	2.33	1.21	3.20	0.84	3.63	1.05	3.48	0.89	3.19	1.02	3.22	1.39	2.30	1.34	น้อย
7	2.20	1.05	2.04	0.84	2.85	1.16	1.75	0.96	1.50	0.55	2.00	0.71	2.57	0.86	2.56	1.09	2.51	1.07	2.33	0.50	2.00	1.05	น้อย
8	2.20	0.96	2.56	1.00	2.85	1.01	2.00	1.41	2.33	1.21	2.60	0.55	2.50	0.88	2.78	0.93	2.62	0.98	2.67	1.00	1.70	0.48	น้อย
9	2.26	1.03	2.20	1.00	2.72	1.19	1.75	0.96	2.33	1.21	2.40	0.55	2.57	0.99	2.67	1.14	2.41	1.09	1.89	0.93	2.10	1.20	น้อย
10	2.44	1.38	2.72	1.37	3.21	1.26	1.75	0.96	2.83	0.98	3.60	0.55	2.47	0.96	2.74	1.35	2.81	1.13	2.89	1.17	2.40	1.17	น้อย
รวม	2.25	0.83	2.51	0.61	2.91	0.82	2.08	0.91	2.02	0.51	2.68	0.62	2.75	0.68	2.81	0.64	2.71	0.71	2.63	0.90	2.04	0.65	น้อย

หมายเหตุ

1. ถ้าระดับปัญหาเดียวกัน ถือว่าไม่แตกต่างกัน เช่น ระดับปานกลางทุกหน่วยงาน
2. ถ้าระดับปัญหาต่างกัน ถือว่าแตกต่างกัน เช่น ระดับปานกลางบางหน่วยงาน ระดับมากบางหน่วยงาน

จากตารางที่ 4.9 พบว่า การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด คือ สำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกัน 9 ข้อ ไม่แตกต่างกัน 1 ข้อ คือ ข้อที่ 4

ผลการวิเคราะห์เป็นรายข้อ เพื่อเปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดมีดังนี้

ข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่ลงเลขที่รับ-ส่ง แต่ไม่ได้ลงในสมุดเพื่อเป็นหลักฐาน พบว่าสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.28)
- (2) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.23)
- (3) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย = 2.08)
- (4) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย = 2.07)
- (5) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย = 2.00)
- (6) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย = 1.69)
- (7) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 1.64)
- (8) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย = 1.60)
- (9) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 1.50)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักหอสมุดกลาง และ
สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงาน
อธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนัก
ทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะ
เทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด เรียงลำดับ
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย =1.40)
- (2) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย =1.00)

ข้อที่ 2 ขาดการจัดระบบการรับและส่งหนังสือราชการในหน่วยงาน พบว่า สภาพ
ปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะ
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน คือ มี
สภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย =2.68)
- (2) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.64)
- (3) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.56)
- (4) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย =2.56) ค่าเฉลี่ยเท่ากันแต่ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
สูงกว่า
- (5) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย =2.52)

สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะเทคโนโลยี
สารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ และ
สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะ
สถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร
และบัณฑิตวิทยาลัย คือ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนัก
ทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ มีสภาพ
ปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.43)
- (2) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย =2.40)
- (3) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย =2.25)
- (4) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย =2.06)
- (5) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย =1.70)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักหอสมุดกลาง มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย =1.00)

ข้อที่ 3 การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่สารบรรณ พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย =3.11)
- (2) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.99)
- (3) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย =2.96)
- (4) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.92)
- (5) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.84)
- (6) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย =2.80)
- (7) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย =2.73)

ส่วนสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย =2.33)
- (2) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย =2.25)
- (3) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย =2.22)
- (4) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย =1.90)

ข้อที่ 4 การรับและส่งหนังสือราชการต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- (1) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย =3.41)
- (2) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย =3.40)
- (3) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย =3.27)
- (4) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =3.26)
- (5) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =3.23)
- (6) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย =3.22)
- (7) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =3.00)
- (8) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย =3.00) ค่าเฉลี่ยเท่ากันแต่ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่า
- (9) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย =2.70)
- (10) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย =2.70) ค่าเฉลี่ยเท่ากันแต่ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่า
- (11) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย =2.50)

ข้อที่ 5 การรับและส่งหนังสือราชการลับ เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติเช่นเดียวกับหนังสือราชการปกติ พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีการเกษตร ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย =2.93)
- (2) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.91)
- (3) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.87)
- (4) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย =2.84)
- (5) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย =2.80)

ส่วนสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง บัณฑิตวิทยาลัย และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีการเกษตร คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย =2.44)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- (2) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.36)
- (3) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย =2.20)
- (4) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย =2.00)
- (5) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย =1.98)
- (6) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย =1.50)

ข้อที่ 6 ความล่าช้าในการเขียนหนังสือราชการให้บุคคลที่เกี่ยวข้องทราบ พบว่าสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย =3.48)
- (2) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย =3.22)
- (3) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย =3.20)
- (4) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =3.20) ค่าเฉลี่ยเท่ากันแต่ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่า
- (5) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย =3.19)
- (6) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย =3.00)
- (7) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย =2.76)

สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย คือ เจ้าหน้าที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =3.63)
- (2) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =3.51)

ส่วนเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักหอสมุดกลาง และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย =2.33)
- (2) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย =2.30)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่ 7 หนังสือราชการเกิดการสูญหายระหว่างการแจกจ่าย พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีการเกษตร ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.85)
- (2) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.57)
- (3) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย =2.56)
- (4) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย =2.51)

ส่วนสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง สำนักทะเบียนและประมวลผล บัณฑิตวิทยาลัย และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีการเกษตร คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย =2.33)
- (2) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย =2.22)
- (3) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.04)
- (4) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย =2.00)
- (5) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย =2.00) ค่าเฉลี่ยเท่ากันแต่ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่า
- (6) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย =1.75)
- (7) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย =1.50)

ข้อที่ 8 การตรวจความเรียบร้อยของหนังสือราชการ และสิ่งที่ส่งไปด้วยก่อนบรรจุ และปิดผนึกซอง พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.85)
- (2) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย =2.78)
- (3) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย =2.67)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- (4) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย =2.62)
- (5) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย =2.60)
- (6) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.56)
- (7) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.50)

ส่วนสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย =2.33)
- (2) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย =2.20)
- (3) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย =2.00)
- (4) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย =1.70)

ข้อที่ 9 การส่งหนังสือราชการทางไปรษณีย์ พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.72)
- (2) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย =2.67)
- (3) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.57)

ส่วนสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะเทคโนโลยีการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย =2.41)
- (2) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย =2.40)
- (3) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย =2.33)
- (4) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย =2.26)
- (5) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.20)
- (6) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย =2.10)

(7) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย =1.89)

(8) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย =1.75)

ข้อที่ 10 การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบการรับและส่งหนังสือราชการ พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และ บัณฑิตวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

(1) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =3.21)

(2) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย =2.89)

(3) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย =2.83)

(4) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย =2.81)

(5) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย =2.74)

(6) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.72)

สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และ บัณฑิตวิทยาลัย คือ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

(1) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.47)

(2) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย =2.44)

(3) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย =2.40)

(4) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย =1.75)

ส่วนเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักทะเบียนและประมวลผล มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.60)

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ

ข้อที่	สำนักงานอธิการบดี (N ₁ = 54)		คณะสภามหาวิทยาลัย (N ₂ = 25)		คณะวิทยาศาสตร์ (N ₃ = 39)		คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (N ₄ = 4)		สำนักทะเบียนและ ประมวลผล (N ₅ = 5)		คณะวิศวกรรมศาสตร์ (N ₇ = 70)		คณะศึกษาศาสตร์ (N ₈ = 27)		คณะเทคโนโลยีการเกษตร (N ₉ = 37)		บัณฑิตวิทยาลัย (N ₁₀ = 9)		สำนักวิจัยและบริการ คอมพิวเตอร์ (N ₁₁ = 11)		เปรียบเทียบ													
	μ ₁	σ ₁	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₂	σ ₂	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₃	σ ₃	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₄	σ ₄	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₅	σ ₅	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₆	σ ₆	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₇	σ ₇		ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₈	σ ₈	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₉	σ ₉	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₁₀	σ ₁₀	ระดับสภาพ ปัญหา	μ ₁₁	σ ₁₁	ระดับสภาพ ปัญหา
1	2.48	1.24	น้อย	2.56	0.96	ปานกลาง	3.08	0.98	ปานกลาง	1.75	0.96	น้อย	2.33	1.03	น้อย	3.20	1.30	ปานกลาง	2.80	0.96	ปานกลาง	2.74	0.71	ปานกลาง	2.89	1.02	ปานกลาง	2.67	0.87	ปานกลาง	1.90	0.74	น้อย	แตกต่างกัน
2	2.63	1.17	ปานกลาง	2.60	1.00	ปานกลาง	3.23	1.01	ปานกลาง	1.75	0.96	น้อย	2.00	0.63	น้อย	3.00	0.71	ปานกลาง	2.81	0.92	ปานกลาง	2.67	0.83	ปานกลาง	2.97	1.12	ปานกลาง	2.33	1.00	น้อย	1.60	0.52	น้อย	แตกต่างกัน
3	2.80	1.37	ปานกลาง	2.64	0.81	ปานกลาง	3.46	1.23	ปานกลาง	1.75	0.96	น้อย	2.17	0.98	น้อย	3.60	0.55	มาก	3.06	0.93	ปานกลาง	3.07	0.92	ปานกลาง	3.11	1.17	ปานกลาง	2.89	1.36	ปานกลาง	1.80	0.79	น้อย	แตกต่างกัน
4	2.91	1.17	ปานกลาง	3.04	0.93	ปานกลาง	3.28	1.19	ปานกลาง	2.25	1.50	น้อย	2.67	1.03	ปานกลาง	4.20	0.84	มาก	2.97	0.87	ปานกลาง	3.07	1.11	ปานกลาง	2.89	1.07	ปานกลาง	3.00	0.87	ปานกลาง	2.10	1.10	น้อย	แตกต่างกัน
5	3.17	1.15	ปานกลาง	3.20	0.76	ปานกลาง	3.38	1.11	ปานกลาง	2.50	1.29	ปานกลาง	2.50	0.84	ปานกลาง	4.20	0.84	มาก	3.00	0.96	ปานกลาง	3.15	0.91	ปานกลาง	2.89	1.02	ปานกลาง	3.67	1.00	มาก	2.10	0.99	น้อย	แตกต่างกัน
6	3.06	1.17	ปานกลาง	3.12	1.13	ปานกลาง	3.44	0.94	ปานกลาง	2.25	0.50	น้อย	2.33	1.03	น้อย	3.40	0.55	ปานกลาง	3.14	1.05	ปานกลาง	2.96	0.90	ปานกลาง	3.24	0.89	ปานกลาง	3.33	1.12	ปานกลาง	2.10	0.88	น้อย	แตกต่างกัน
7	2.52	1.06	ปานกลาง	2.40	1.00	น้อย	2.82	1.21	ปานกลาง	2.00	0.82	น้อย	1.50	0.55	น้อย	2.60	0.55	ปานกลาง	2.60	0.95	ปานกลาง	2.59	0.84	ปานกลาง	2.59	0.90	ปานกลาง	2.44	1.01	น้อย	2.00	0.82	น้อย	แตกต่างกัน
8	2.59	1.19	ปานกลาง	2.52	1.05	ปานกลาง	3.05	1.17	ปานกลาง	1.75	0.96	น้อย	2.17	0.98	น้อย	2.80	0.45	ปานกลาง	3.03	1.13	ปานกลาง	2.81	1.21	ปานกลาง	2.89	1.05	ปานกลาง	2.78	1.39	ปานกลาง	2.10	0.99	น้อย	แตกต่างกัน
9	2.50	1.15	ปานกลาง	2.48	1.05	น้อย	2.85	0.96	ปานกลาง	1.75	0.96	น้อย	2.50	1.05	ปานกลาง	3.00	0.71	ปานกลาง	2.89	1.07	ปานกลาง	2.70	1.07	ปานกลาง	2.92	0.98	ปานกลาง	2.56	0.88	ปานกลาง	2.10	0.99	น้อย	แตกต่างกัน
10	2.39	1.12	น้อย	2.40	0.91	น้อย	2.85	0.96	ปานกลาง	1.75	0.96	น้อย	2.33	1.03	น้อย	3.00	0.71	ปานกลาง	2.87	1.01	ปานกลาง	2.52	0.98	ปานกลาง	2.78	1.06	ปานกลาง	3.00	1.00	ปานกลาง	2.00	0.94	น้อย	แตกต่างกัน
รวม	2.70	0.93	ปานกลาง	2.70	0.64	ปานกลาง	3.14	0.82	ปานกลาง	1.95	0.76	น้อย	2.25	0.52	น้อย	3.30	0.23	ปานกลาง	2.92	0.74	ปานกลาง	2.83	0.69	ปานกลาง	2.92	0.82	ปานกลาง	2.87	0.79	ปานกลาง	1.98	0.65	น้อย	แตกต่างกัน

หมายเหตุ

1. ถ้าระดับปัญหาเดียวกัน ถือว่าไม่แตกต่างกัน เช่น ระดับปานกลางทุกหน่วยงาน
2. ถ้าระดับปัญหาต่างกัน ถือว่าแตกต่างกัน เช่น ระดับปานกลางบางหน่วยงาน ระดับมากบางหน่วยงาน

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด คือ สำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกันทุกข้อ

ผลการวิเคราะห์เป็นรายข้อ เพื่อเปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดมีดังนี้

ข้อที่ 1 การเก็บหนังสือราชการไม่ได้รับการดูแลและมัดระวังให้อยู่ในสภาพใช้การได้ทุกโอกาส พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย =3.20)
- (2) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =3.08)
- (3) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย =2.89)
- (4) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.80)
- (5) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย =2.74)
- (6) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย =2.67)
- (7) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.56)

ส่วนสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย = 2.48)
- (2) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.33)
- (3) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย = 1.90)
- (4) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 1.75)

ข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดเก็บหนังสือราชการ พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีการเกษตร ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 3.23)
- (2) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย = 3.00)
- (3) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย = 2.97)
- (4) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.81)
- (5) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย = 2.67)
- (6) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย = 2.63)
- (7) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.60)

ส่วนสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง บัณฑิตวิทยาลัย และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีการเกษตร คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย = 2.33)
- (2) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.00)
- (3) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 1.75)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(4) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย =1.60)

ข้อที่ 3 การจัดเก็บหนังสือราชการไม่มีการจัดระบบที่เหมาะสมทันสมัย พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =3.46)
- (2) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย =3.11)
- (3) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย =3.07)
- (4) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =3.06)
- (5) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย =2.89)
- (6) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย =2.80)
- (7) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.64)

สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง สำนักทะเบียนและประมวลผล และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย คือ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักทะเบียนและประมวลผล มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย =3.60) ส่วนเจ้าหน้าที่สังกัดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย =2.17)
- (2) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย =1.80)
- (3) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย =1.75)

ข้อที่ 4 ความพร้อมของเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการ พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- (1) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =3.28)
- (2) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย =3.07)
- (3) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =3.04)
- (4) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย =3.00)
- (5) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.97)
- (6) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย =2.91)
- (7) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย =2.89)
- (8) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย =2.67)

สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักทะเบียนและประมวลผล และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย คือ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักทะเบียนและประมวลผล มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย =4.20) ส่วนเจ้าหน้าที่สังกัดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย =2.25)
- (2) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย =2.10)

ข้อที่ 5 ความเพียงพอและความเหมาะสมของสถานที่จัดเก็บหนังสือราชการ พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีการเกษตร ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =3.38)
- (2) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =3.20)
- (3) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย =3.17)
- (4) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย =3.15)
- (5) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =3.00)
- (6) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย =2.89)
- (7) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย =2.50)

(8) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย =2.50) ค่าเฉลี่ยเท่ากันแต่ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่า

สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักทะเบียนและประมวลผล บัณฑิตวิทยาลัย และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยี สารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะ เทคโนโลยีการเกษตร คือ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักทะเบียนและประมวลผล และบัณฑิตวิทยาลัย มี สภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

(1) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย =4.20)

(2) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย =3.67)

ส่วนเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย=2.10)

ข้อที่ 6 ความล่าช้าในการค้นหาหนังสือราชการ พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะ เทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

(1) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =3.44)

(2) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย =3.40)

(3) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย =3.33)

(4) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย =3.24)

(5) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =3.14)

(6) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =3.12)

(7) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย =3.06)

(8) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย =2.96)

ส่วนสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักทะเบียนและ ประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และ บัณฑิตวิทยาลัย คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- (1) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.33)
- (2) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 2.25)
- (3) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.10)

ข้อที่ 7 มีการสุ่มหาของหนังสือราชการ พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะวิทยาศาสตร์ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีการเกษตร ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.82)
- (2) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย = 2.60)
- (3) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.60) ค่าเฉลี่ยเท่ากันแต่ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่า
- (4) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย = 2.59)
- (5) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย = 2.59) ค่าเฉลี่ยเท่ากันแต่ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่า
- (6) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย = 2.52)

ส่วนสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง บัณฑิตวิทยาลัย และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะวิทยาศาสตร์ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีการเกษตร คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย = 2.44)
- (2) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.40)
- (3) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 2.00) และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.00) ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากัน
- (4) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย = 1.50)

ข้อที่ 8 หน่วยงานไม่มีระบบการยืมหนังสือราชการ พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 3.05)
- (2) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 3.03)
- (3) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย = 2.89)
- (4) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย = 2.81)
- (5) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย = 2.80)
- (6) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย = 2.78)
- (7) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย = 2.59)
- (8) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.52)

ส่วนสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และ บัณฑิตวิทยาลัย คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.17)
- (2) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.10)
- (3) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 1.75)

ข้อที่ 9 การปฏิบัติของผู้มีหนังสือราชการ พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะวิทยาศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย = 3.00)
- (2) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย = 2.92)
- (3) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.89)
- (4) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.85)
- (5) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย = 2.70)
- (6) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย = 2.56)
- (7) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.50)
- (8) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย = 2.50) ค่าเฉลี่ยเท่ากันแต่ค่าความเบี่ยงเบน

มาตรฐานสูงกว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์การใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะวิทยาศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง สำนักทะเบียนและ ประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และ บัณฑิตวิทยาลัย คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.48)
- (2) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.10)
- (3) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 1.75)

ข้อที่ 10 การส่งคืนหนังสือราชการ พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของ เจ้าหน้าที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุ ศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพ ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย = 3.00)
- (2) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย = 3.00) ค่าเฉลี่ยเท่ากันแต่ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สูงกว่า
- (3) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.87)
- (4) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.85)
- (5) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย = 2.78)
- (6) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย = 2.52)

ส่วนสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะ สถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง และสำนักวิจัยและบริการ คอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ สำนักทะเบียนและ ประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และ บัณฑิตวิทยาลัย คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.40)
- (2) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย = 2.39)
- (3) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.33)
- (4) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.00)
- (5) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 1.75)

ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการถ่ายทอดหนังสือราชการ

ข้อที่	สำนักงานอธิการบดี (N ₁ = 64)		คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (N ₂ = 25)		คณะวิทยาศาสตร์ (N ₃ = 39)		คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (N ₄ = 4)		สำนักทะเบียนและ ประมวลผล (N ₅ = 5)		คณะวิศวกรรมศาสตร์ (N ₆ = 70)		คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรม (N ₈ = 27)		คณะเทคโนโลยีการเกษตร (N ₉ = 37)		บัณฑิตวิทยาลัย (N ₁₀ = 9)		สำนักวิจัยและบริการ คอมพิวเตอร์ (N ₁₁ = 11)		เปรียบเทียบ		
	ระดับสภาพ ปัญหา		ระดับสภาพ ปัญหา		ระดับสภาพ ปัญหา		ระดับสภาพ ปัญหา		ระดับสภาพ ปัญหา		ระดับสภาพ ปัญหา		ระดับสภาพ ปัญหา		ระดับสภาพ ปัญหา		ระดับสภาพ ปัญหา		ระดับสภาพ ปัญหา				
	μ ₁	σ ₁	μ ₂	σ ₂	μ ₃	σ ₃	μ ₄	σ ₄	μ ₅	σ ₅	μ ₆	σ ₆	μ ₇	σ ₇	μ ₈	σ ₈	μ ₉	σ ₉	μ ₁₀	σ ₁₀		μ ₁₁	σ ₁₁
1	2.48	1.24	2.40	0.91	2.95	1.02	2.00	1.15	3.00	1.10	3.80	0.84	2.69	1.02	2.70	1.03	2.73	0.84	3.44	0.88	2.20	1.03	น้อย
2	2.44	1.24	2.36	0.91	2.92	1.06	2.00	1.15	3.50	0.84	3.80	0.84	2.70	1.08	2.59	0.75	2.68	0.94	3.44	0.88	2.20	1.03	น้อย
3	2.57	1.22	2.12	1.01	3.10	0.94	2.75	1.26	3.33	0.82	3.00	0.71	2.83	1.12	2.56	0.70	2.89	0.84	3.44	0.88	2.20	0.92	น้อย
4	2.43	1.16	2.36	0.86	3.00	0.95	2.00	1.15	2.67	1.21	3.00	0.71	2.66	1.03	2.85	0.95	2.78	1.06	3.22	1.20	2.00	1.05	น้อย
5	2.80	1.39	2.20	0.87	3.13	1.08	3.00	1.41	2.33	1.21	3.20	0.84	2.73	1.13	2.37	0.88	2.78	0.98	3.44	1.01	2.70	1.57	ปานกลาง
รวม	2.54	1.16	2.29	0.81	3.02	0.85	2.35	0.10	2.97	0.64	3.36	0.43	2.72	0.91	2.61	0.69	2.77	0.75	3.40	0.88	2.26	0.87	น้อย

หมายเหตุ

1. ถ้าระดับปัญหาเดียวกัน ถือว่าไม่แตกต่างกัน เช่น ระดับปานกลางทุกหน่วยงาน
2. ถ้าระดับปัญหาต่างกัน ถือว่าแตกต่างกัน เช่น ระดับปานกลางบางหน่วยงาน ระดับมากบางหน่วยงาน

จากตารางที่ 4.11 พบว่า การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการทำลายหนังสือราชการ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด คือ สำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ ในภาพรวม แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการทำลายหนังสือราชการ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกันทุกข้อ

ผลการวิเคราะห์เป็นรายข้อ เพื่อเปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการทำลายหนังสือราชการ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดมีดังนี้

ข้อที่ 1 การสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหายอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย = 3.44)
- (2) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.00)
- (3) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.95)
- (4) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย = 2.73)
- (5) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย = 2.70)
- (6) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.69)

สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักทะเบียนและประมวลผล

และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะ
วิทยาศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะ
เทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย คือ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักทะเบียนและประมวลผล
มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.80) ส่วนเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะ
สถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ มีสภาพ
ปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย = 2.48)
- (2) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.40)
- (3) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.20)
- (4) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 2.00)

ข้อที่ 2 การจัดทำบัญชีเพื่อขอทำลายหนังสือราชการ พบว่า สภาพปัญหาตาม
ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์
อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหา
อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย = 3.44)
- (2) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.92)
- (3) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.70)
- (4) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย = 2.68)
- (5) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย = 2.59)

สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะ
สถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง สำนักทะเบียนและ
ประมวลผล และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัด
คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร
และบัณฑิตวิทยาลัย คือ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักหอสมุดกลาง และสำนักทะเบียนและประมวลผล มี
สภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย = 3.80)
- (2) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.50)

ส่วนเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยี
สารสนเทศ และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับ
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- (1) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย = 2.44)
- (2) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.36)
- (3) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.20)
- (4) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 2.00)

ข้อที่ 3 การดำเนินการขออนุมัติทำลายหนังสือราชการต้องผ่านผู้รับผิดชอบ
หลายขั้นตอน พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย = 3.44)
- (2) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.33)
- (3) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 3.10)
- (4) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย = 3.00)
- (5) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย = 2.89)
- (6) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.83)
- (7) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 2.75)
- (8) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย = 2.57)
- (9) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย = 2.56)

ส่วนสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.22)
- (2) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.12)

ข้อที่ 4 การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และบัณฑิตวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย = 3.22)
- (2) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย = 3.00)
- (3) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 3.00) ค่าเฉลี่ยเท่ากันแต่ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่า
- (4) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย = 2.85)
- (5) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย = 2.78)
- (6) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.67)
- (7) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.66)

สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย = 2.43)
- (2) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.36)
- (3) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.00)
- (4) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 2.00) ค่าเฉลี่ยเท่ากันแต่ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่า

ข้อที่ 5 การทำลายหนังสือราชการมีวิธีการที่ยุ่งยาก พบว่า สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน คือ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย = 3.44)
- (2) สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย = 3.20)
- (3) คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 3.13)
- (4) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 3.00)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- (5) สำนักงานอธิการบดี (ค่าเฉลี่ย =2.80)
- (6) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ค่าเฉลี่ย =2.78)
- (7) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.73)
- (8) สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย =2.70)

สภาพปัญหาตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และ สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และบัณฑิตวิทยาลัย คือ เจ้าหน้าที่สังกัด ส่วนเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย =2.37)
- (2) สำนักหอสมุดกลาง (ค่าเฉลี่ย =2.33)
- (3) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย =2.20)



ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คำถามปลายเปิด ความคิดเห็นอย่างอิสระของผู้ตอบแบบสอบถามที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานสารบรรณในแต่ละด้าน โดยผู้วิจัยแบ่งเป็นดังนี้ คือ

3.1 ความคิดเห็นของปัญหาเพิ่มเติมที่มีต่อการปฏิบัติงานสารบรรณ 4 ด้าน

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์การจัดอันดับความถี่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาเพิ่มเติมในแต่ละด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังมีรายละเอียดในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงการจัดอันดับความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัญหาเพิ่มเติม ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ

ความคิดเห็นเพิ่มเติมของเจ้าหน้าที่	ความถี่	อันดับ
ปัญหาด้านการจัดทำหนังสือราชการ		
เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในการจัดทำหนังสือราชการ	16	1
การร่างหนังสือราชการยังมีข้อความไม่ชัดเจน	15	2
การจัดทำหนังสือราชการต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน	12	3
ความล่าช้าในการจัดทำหนังสือราชการ	11	4
ขาดแคลนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง เช่น เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด	6	5
ไม่มีระเบียบ และวิธีปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งสถาบัน	6	5
เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการจัดทำหนังสือราชการไม่ทันสมัยและไม่พอเพียง	5	6
ขาดความสมบูรณ์ของข้อมูลในการจัดทำหนังสือราชการ	4	7
เจ้าหน้าที่ขาดการอบรมด้านงานสารบรรณ	4	7
ระยะเวลาในการจัดทำหนังสือราชการมีจำกัด	3	8
ปัญหาด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ		
ความล่าช้าในการรับและการส่งหนังสือราชการ	50	1
การรับและการส่งหนังสือไม่ตรงหน่วยงาน	10	2
เจ้าหน้าที่สารบรรณไม่ให้ความสำคัญกับชั้นความเร็วของหนังสือราชการ	8	3
การส่งหนังสือไม่ถึงมือผู้รับ และไม่ทั่วถึง	7	4
หนังสือราชการเกิดการสูญหายระหว่างการรับ-การส่ง	6	5
การรับและการส่งหนังสือราชการต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน	5	6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ความคิดเห็นเพิ่มเติมของเจ้าหน้าที่	ความถี่	อันดับ
เจ้าหน้าที่เกี่ยวหน้าทั้งในการรับ-การส่งหนังสือราชการ	5	6
ขาดการจัดระบบการรับและการส่งหนังสือราชการ	5	6
ความสับสนในการรับ-การส่งหนังสือราชการ เนื่องจากใช้ 2 ระบบพร้อมกัน คือ การรับ-การส่งโดยเจ้าหน้าที่ และการรับ-การส่งโดยระบบสารสนเทศ	2	7
การรับและการส่งหนังสือราชการไม่ตรงเวลา	2	7
ปัญหาด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ		
ไม่มีการจัดระบบจัดเก็บหนังสือราชการที่เหมาะสมทันสมัย	22	1
ไม่มีสถานที่จัดเก็บหนังสือราชการเก่าหรือมีแต่ไม่เพียงพอ	16	2
ไม่มีศูนย์จัดเก็บเอกสาร	12	3
การค้นหาหนังสือราชการที่ต้องการใช้งานทำได้ล่าช้า	12	3
ขาดเครื่องมือเครื่องใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการหรือมีแต่ไม่เพียงพอ	9	4
ไม่มีระบบการให้ยืมหนังสือราชการ	6	5
การสูญหายของหนังสือราชการระหว่างการจัดเก็บและการยืม	6	5
ไม่มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บและการยืมหนังสือราชการ	4	6
มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบงานจัดเก็บหนังสือราชการอยู่บ่อย ๆ	3	7
ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญต่องานด้านการจัดเก็บหนังสือราชการ	3	7
ปัญหาด้านการทำลายหนังสือราชการ		
มีวิธีการและขั้นตอนที่ยุ่งยาก	13	1
ขาดความสม่ำเสมอและขาดความเอาใจใส่ในการทำลายหนังสือราชการ	10	2
บุคลากรไม่เห็นความสำคัญและความจำเป็นในการทำลายหนังสือราชการ	9	3
ขาดการวางแผนการกำหนดระยะเวลาจัดเก็บหนังสือราชการไว้ก่อนทำลาย	6	4
ขาดบุคลากรในการตรวจสอบและทำลายหนังสือราชการ	6	4
ความยากลำบากในการตรวจสอบและคัดเลือกหนังสือราชการเพื่อทำลาย	5	5
บุคลากรไม่ปฏิบัติตามระเบียบการทำลายหนังสือราชการ	4	6
ไม่มีหน่วยงานกลางรับผิดชอบในการทำลายหนังสือราชการ	4	6
หน่วยงานไม่กล้าทำลายหนังสือราชการ	3	7
ผู้บริหารให้ความสนใจต่องานด้านการทำลายหนังสือราชการน้อย	2	8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาเพิ่มเติมของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการปฏิบัติงานสารบรรณในแต่ละด้าน

ด้านการจัดทำหนังสือราชการ พบว่า อันดับที่ 1 เจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นว่าปัญหาในการจัดทำหนังสือราชการ คือ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในการจัดทำหนังสือราชการ อันดับที่ 2 การร่างหนังสือราชการยังมีข้อความไม่ชัดเจน อันดับที่ 3 การจัดทำหนังสือราชการต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน และอันดับสุดท้าย คือ ระยะเวลาในการจัดทำหนังสือราชการมีจำกัด

ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ พบว่า อันดับที่ 1 ปัญหาในการรับและการส่งหนังสือราชการ คือ ความล่าช้าในการรับและการส่งหนังสือราชการ อันดับที่ 2 การรับและการส่งหนังสือไม่ตรงหน่วยงาน อันดับที่ 3 เจ้าหน้าที่สารบรรณไม่ให้ความสำคัญกับชั้นความเร็วของหนังสือราชการ และอันดับสุดท้าย คือ ความสับสนในการรับ-ส่งหนังสือราชการ เนื่องจากใช้ 2 ระบบพร้อมกัน คือ การรับ-การส่งโดยเจ้าหน้าที่ และการรับ-การส่งโดยระบบสารสนเทศ และการรับและการส่งหนังสือราชการไม่ตรงเวลา

ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ พบว่า อันดับที่ 1 ปัญหาในการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ คือ ไม่มีการจัดระบบจัดเก็บหนังสือราชการที่เหมาะสมทันสมัย อันดับที่ 2 ไม่มีสถานที่จัดเก็บหนังสือราชการเก่าหรือมีแต่ไม่เพียงพอ อันดับที่ 3 ไม่มีศูนย์จัดเก็บเอกสาร และการค้นหาหนังสือราชการที่ต้องการใช้งานทำได้ล่าช้า และอันดับสุดท้าย คือ มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบงานจัดเก็บหนังสือราชการอยู่บ่อย ๆ และผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญต่องานด้านการจัดเก็บหนังสือราชการ

ด้านการทำลายหนังสือราชการ พบว่า อันดับที่ 1 ปัญหาในการทำลายหนังสือราชการ คือ มีวิธีการและขั้นตอนที่ยุ่งยาก อันดับที่ 2 ขาดความสม่ำเสมอและขาดความเอาใจใส่ในการทำลายหนังสือราชการ อันดับที่ 3 บุคลากรไม่เห็นความสำคัญและความจำเป็นในการทำลายหนังสือราชการ และอันดับสุดท้าย คือ ผู้บริหารให้ความสนใจต่องานด้านการทำลายหนังสือราชการน้อย

3.2 ความคิดเห็นของข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานสารบรรณ

ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์การจัดอันดับความถี่เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาในแต่ละด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังมีรายละเอียดในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงการจัดอันดับความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น
และข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาเพิ่มเติม ด้านการจัดทำหนังสือ
ราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืม
หนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ

ความคิดเห็นเพิ่มเติมของเจ้าหน้าที่	ความถี่	อันดับ
ข้อเสนอแนะด้านการจัดทำหนังสือราชการ		
จัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	13	1
การร่างหนังสือได้ตอบควรเขียนให้ชัดเจน และให้เข้าใจถูกต้องตรงกัน	6	2
ลดขั้นตอนการเสนอหนังสือ โดยส่งเรื่องไปที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง	5	3
ตรวจสอบรายละเอียดและความเรียบร้อยของหนังสือก่อนดำเนินการต่อ	5	3
จัดทำหนังสือราชการตามลำดับความสำคัญและความเร่งด่วน	3	4
จัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พอเพียงและทันสมัย	3	4
ข้อเสนอแนะด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ		
จัดส่งหนังสือราชการตามลำดับชั้นความเร็วให้ถึงมือผู้รับโดยเร็วที่สุด	8	1
ปรับปรุงการเดินทางของหนังสือให้รวดเร็วขึ้น	6	2
จัดระบบการรับ-การส่งหนังสือเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและตรงเวลา	5	3
ตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือก่อนนำส่ง	5	3
จัดสรรอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นให้ได้สัดส่วนกับงานที่ปฏิบัติ	3	4
ควรมีหลักฐานในการรับ-การส่งหนังสือทุกครั้ง	3	4
ข้อเสนอแนะด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ		
ควรจัดระบบจัดเก็บหนังสือราชการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันตลอดทั้งหน่วยงาน	12	1
ผู้ยืมหนังสือราชการต้องปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด	4	2
ควรจัดหาสถานที่จัดเก็บหนังสือให้เพียงพอ	4	2
ควรมีศูนย์เก็บเอกสารของสถาบัน	3	3
จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	2	4
ควรนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการ	2	4
จัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระเบียบวิธีปฏิบัติ	1	5
ควรให้ผู้รับผิดชอบดูแลงานจัดเก็บหนังสือราชการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	1	5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ความคิดเห็นเพิ่มเติมของเจ้าหน้าที่	ความถี่	อันดับ
ข้อเสนอแนะด้านการทำลายหนังสือราชการ		
ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง	6	1
กำหนดปฏิทินการทำลายที่แน่นอนและต้องทำลายตามกำหนดเวลา	5	2
จัดระบบการทำลายให้ชัดเจนและให้เป็นแนวเดียวกันในทุกหน่วยงาน	4	3
ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญและเร่งดำเนินการโดยด่วน	3	4
กำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บ	3	4
จัดให้มีหน่วยงานกลางของสถาบันดำเนินการสำรวจและทำลายหนังสือของทุกหน่วยงานในสถาบันเป็นประจำทุกปี	3	4
จัดให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการทำลายหนังสือราชการ	2	5

จากตารางที่ 4.13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาเพิ่มเติมของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการปฏิบัติงานสารบรรณในแต่ละด้าน

ด้านการจัดทำหนังสือราชการ พบว่า อันดับที่ 1 เจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นว่า จัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน อันดับที่ 2 การร่างหนังสือได้ตอบควรเขียนให้ชัดเจน และให้เข้าใจถูกต้องตรงกัน อันดับที่ 3 ลดขั้นตอนการเสนอหนังสือ โดยส่งเรื่องไปที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง และตรวจสอบรายละเอียดและความเรียบร้อยของหนังสือก่อนดำเนินการต่อ อันดับสุดท้าย คือ จัดทำหนังสือราชการตามลำดับความสำคัญและความเร่งด่วน และจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พอเพียงและทันสมัย

ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ พบว่า อันดับที่ 1 จัดส่งหนังสือราชการตามลำดับชั้นความเร็วให้ถึงมือผู้รับโดยเร็วที่สุด อันดับที่ 2 ปรับปรุงการเดินทางของหนังสือให้รวดเร็วขึ้น อันดับที่ 3 จัดระบบการรับ-การส่งหนังสือเพื่อให้ความรวดเร็วและตรงเวลา และตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือก่อนนำส่ง และอันดับสุดท้าย คือ จัดสรรอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นให้ได้สัดส่วนกับงานที่ปฏิบัติ และควรมีหลักฐานในการรับ-การส่งหนังสือทุกครั้ง

ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ พบว่า อันดับที่ 1 ควรจัดระบบจัดเก็บหนังสือราชการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันตลอดทั้งหน่วยงาน อันดับที่ 2 ผู้ยืมหนังสือราชการต้องปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด และควรจัดหาสถานที่จัดเก็บหนังสือให้เพียงพอ อันดับที่ 3 ควรมีศูนย์เก็บเอกสารของสถาบัน และอันดับสุดท้าย คือ จัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระเบียบวิธีปฏิบัติ และควรให้ผู้รับผิดชอบดูแลงานจัดเก็บหนังสือราชการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการทำลายหนังสือราชการ พบว่า อันดับที่ 1 ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง
 อันดับที่ 2 กำหนดปฏิทินการทำลายที่แน่นอนและต้องทำลายตามกำหนดเวลา อันดับที่ 3
 จัดระบบการทำลายให้ชัดเจนและให้เป็นแนวเดียวกันในทุกหน่วยงาน และอันดับสุดท้าย คือ
 จัดให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการทำลายหนังสือราชการ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาและเปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ โดยมีขั้นตอนในการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่
2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

5.2 สมมติฐานการวิจัย

เจ้าหน้าที่ที่สังกัดต่างหน่วยงานกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง แตกต่างกัน

5.3 ประชากร

ประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ ซึ่งดำรงตำแหน่งเลขานุการคณะ/สำนัก เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ซึ่งสังกัดอยู่ในคณะ สำนัก และบัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 286 คน ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากประชากรทั้งหมด

5.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาการปฏิบัติงาน สารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ รวม 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ จำนวน 40 ข้อ

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้เสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับสภาพปัญหานอกเหนือจากที่ระบุไว้แล้วในตอนที่ 2 และแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ใน 4 ด้าน จำนวน 4 ข้อ

ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ ได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในด้านเนื้อหา ภาษา และความเที่ยงตรงจากผู้ทรงคุณวุฒิ และผ่านการทดสอบ (Try out) จากกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากร จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม รวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.94

5.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ติดต่อขอหนังสือจากคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อขออนุญาตอธิการบดี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ โดยผู้วิจัยเป็นผู้นำแบบสอบถาม จำนวน 286 ชุด ไปเก็บรวบรวมข้อมูล และรับแบบสอบถามคืน เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 286 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

5.6 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 286 คน ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่สังกัด คณะวิศวกรรมศาสตร์มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่สังกัด สำนักงานอธิการบดี 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 และหน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่อยู่ในสังกัดน้อย ที่สุด คือ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีเจ้าหน้าที่ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40

2. ข้อมูลสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

2.1 สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ ปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ ด้านการทำลายหนังสือราชการ และด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ

2.2 เปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่สังกัดต่างหน่วยงานกัน ในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

5.7 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ มีประเด็นที่ควรพิจารณา ดังนี้

1. สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวม และรายด้าน

สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ และรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง อาจจะเนื่องมาจากการบริหารงานสารบรรณนั้นมีกฎเกณฑ์และระเบียบในการปฏิบัติที่ใช้ในทุกหน่วยงานที่เป็นลักษณะเดียวกัน และเป็นไปตามระเบียบราชการทั่ว ๆ ไป จึงทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณอยู่ในระดับเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมบัติ เทศน้อย (2527 : 52) ที่ศึกษาปัญหาการบริหารงานในกองธุรการวิทยาเขตที่สังกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ปัญหาการบริหารงานธุรการด้านงานสารบรรณของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการในแต่ละวิทยาเขตมีระดับของปัญหาในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อุไร จักรจิง (2534 : 65-67) ที่ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานสารบรรณของแต่ละหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร พบว่า ทักษะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ และรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปัญหาปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีประเด็นที่ควรอภิปราย ดังนี้

ด้านการจัดทำหนังสือราชการ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจจะเนื่องจากแต่ละหน่วยงานในสถาบันยึดถือระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณเป็นหลักในการจัดทำหนังสือราชการในลักษณะเดียวกัน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ระเบียบกำหนดไว้เหมือนกัน จึงทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ อยู่ในระดับเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุไร จักรจิง (2534 : 65) พบว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่มีทักษะต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปัญหาปานกลาง เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ การบันทึกเลขเรื่องต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน หนังสือราชการด่วนไม่ได้รับการปฏิบัติให้รวดเร็วกว่าปกติ การร่างหนังสือได้ตอบปฏิบัติได้เฉพาะเจ้าหน้าที่บางคนเท่านั้น

สภาพปัญหาการบันทึกเลขเรื่องต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน อาจจะเนื่องจากว่า หนังสือราชการทุกเรื่องที่เข้ามาในหน่วยงานจะต้องผ่านผู้บังคับบัญชาก่อนที่จะไปถึงบุคคลผู้รับผิดชอบ ซึ่งวิธีการนี้จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาสามารถทราบเรื่องทุกเรื่องที่เข้ามาในหน่วยงาน แต่จะเพิ่มขั้นตอนและเวลาของการเดินทางของหนังสือ ทำให้เสียเวลามากขึ้น กว่าที่จะถึงขั้นตอนการดำเนินการ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ได้ให้ความคิดเห็นเสนอแนะว่าควรลดขั้นตอนการเสนอหนังสือ โดยส่งเรื่องไปที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง เพื่อให้หนังสือดำเนินการไปด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุไร จักรจิง (2534 : 67) พบว่า ด้านการจัดทำหนังสือราชการ มีปัญหาในเรื่องการบันทึกเลขเรื่องต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาควรให้อำนาจโดยการมอบหมายสั่งการลักษณะของหนังสือแต่ละเรื่องเป็นลายลักษณ์อักษรว่าหนังสือลักษณะใดควรผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอนเพื่อร่วมกันพิจารณา เช่น เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และงบประมาณ เป็นต้น แต่ถ้าเรื่องใดไม่มีความสำคัญมากนัก ก็ให้ผู้รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานมีอำนาจในการพิจารณาสั่งการได้เลย เพื่อลดขั้นตอนของหนังสือทำให้งานดำเนินการไปด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น

สภาพปัญหาหนังสือราชการด่วนไม่ได้รับการปฏิบัติให้รวดเร็วกว่าปกติ อาจจะเป็นเพราะว่า หนังสือราชการด่วนที่เข้ามาในหน่วยงานส่วนมากจะเป็นไปในลักษณะกำหนดความเร่งด่วนไม่เหมาะสม และสอดคล้องกับความจำเป็น ซึ่งความเป็นจริงแล้วไม่จำเป็นต้องให้ดำเนินการอย่างรีบด่วน เป็นผลให้ขั้นตอนการทำงานมีมากขึ้น ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณควรจัดทำหนังสือราชการตามลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เตือนใจ ดลประสิทธิ์ (2540 : 129) ที่ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 10 พบว่า ปัญหาการบริหารงานธุรการ ด้านการบริหารงานสารบรรณ โรงเรียนส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องหนังสือด่วนล่าช้า ไม่ทันเหตุการณ์

สภาพปัญหาการร่างหนังสือได้ตอบปฏิบัติได้เฉพาะเจ้าหน้าที่บางคนเท่านั้น อาจจะเนื่องจากว่า ในหน่วยงานได้กำหนดให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณเป็นผู้ทำหน้าที่ร่างหนังสือราชการแต่เพียงผู้เดียว มิได้มอบหมายให้บุคคลอื่นทำหน้าที่แทน เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานร่างหนังสือราชการไม่มาปฏิบัติราชการจึงไม่มีผู้อื่นทำแทนได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศุภวรรณ หรรษภิญโญ (2539 : 132) ที่ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษา ขนาดใหญ่พิเศษ สังกัดกรมสามัญศึกษา พบว่า การได้ตอบหนังสือราชการ ส่วนใหญ่จะเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ ซึ่งลักษณะงานเช่นนี้ จะทำให้งานล่าช้า ขาดความคล่องตัว

ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจจะเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานในสถาบันใช้ระเบียบวิธีปฏิบัติงานรับ-ส่งหนังสือในลักษณะเดียวกัน คือ ใช้ระเบียบงานสารบรรณ จึงทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการอยู่ในระดับเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุไร จังจรัส (2534 : 66) พบว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่มีทัศนคติต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปัญหาปานกลาง

ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจจะมีสาเหตุมาจากการจำแนกเอกสารหรือการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานต่าง ๆ ในสถาบันส่วนใหญ่ยังไม่มีระบบซึ่งเป็นมาตรฐาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บแฟ้มเอกสารหนังสือในส่วนงานที่ตนรับผิดชอบเอง และหน่วยงานส่วนใหญ่ยังไม่มีระบบการให้ยืมเอกสารไปใช้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุไร จังจรง (2534 : 66-67) พบว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่มีทัศนะต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปัญหาปานกลาง ผู้วิจัยจึงเห็นว่าหน่วยงานต่าง ๆ ควรสร้างมาตรฐานการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการที่เป็นระบบ เพื่อถือปฏิบัติให้เป็นแนวเดียวกันทั้งหน่วยงาน เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ ความล่าช้าในการค้นหาหนังสือราชการ ความเพียงพอและความเหมาะสมของสถานที่จัดเก็บหนังสือราชการ และความพร้อมของเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ ในการจัดเก็บหนังสือราชการ

สภาพปัญหาความล่าช้าในการค้นหาหนังสือราชการ อาจจะมีเนื่องจากไม่มีระบบมาตรฐานในการจัดเก็บและการค้นหาเอกสาร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ผุสดี ทรัพย์สาร (2527 : 10) พบว่า การปฏิบัติงานของหน่วยงานเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บเอกสารยังไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้หาเอกสารเรื่องที่ต้องการไม่พบเมื่อต้องการนำมาใช้

สภาพปัญหาความเพียงพอและความเหมาะสมของสถานที่จัดเก็บหนังสือราชการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ผุสดี ทรัพย์สาร (2527 : 11) พบว่า สถานที่เก็บเอกสารของหน่วยงานส่วนใหญ่นับแคบไม่เพียงพอ ทำให้ไม่มีพื้นที่สำหรับตั้งตู้เก็บเอกสาร ซึ่งหลายหน่วยงานไม่มีการทำลายเอกสาร ทำให้ที่เก็บเอกสารไม่เพียงพอ และอาจเป็นเพราะว่า หน่วยงานส่วนใหญ่ มักไม่คำนึงถึงความเหมาะสมของสถานที่ที่จะใช้วางตู้เก็บเอกสาร เมื่อมีการสร้างหรือขยายที่ทำงาน ประกอบกับปริมาณหนังสือราชการที่หน่วยงานจะต้องเก็บไว้มีจำนวนมากขึ้น ทำให้ตู้เก็บเอกสารมากขึ้นไปด้วย และการที่ระเบียบงานสารบรรณได้กำหนดอายุการเก็บหนังสือราชการโดยทั่วไปเป็นแนวทางกว้าง ๆ ดังที่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2537 : 268) กล่าวว่า อายุการเก็บหนังสือราชการโดยทั่วไป หนังสือแต่ละเรื่องให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี จึงทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจว่าต้องเก็บหนังสือราชการทุกฉบับไว้อย่างน้อย 10 ปี จึงมีผลกระทบกับสถานที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการ

สภาพปัญหาความพร้อมของเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ ในการจัดเก็บหนังสือราชการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จีรภรณ์ ศรีประชุม (2542 : 18) ที่ศึกษาการพัฒนาคุณภาพพนักงานธุรการของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า สาเหตุของปัญหาการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิบัติงานธุรการที่เกิดจากวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ได้แก่ วัสดุที่ใช้ไม่มีคุณภาพ อุปกรณ์ไม่เพียงพอกับการใช้งาน อุปกรณ์ล้าสมัย มีคุณภาพต่ำ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศุภวรรณ หรรษภิญโญ (2539 : 128) ที่ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ สังกัดกรมสามัญศึกษา พบว่า การบริหารงานสารบรรณประสบปัญหาในเรื่องวัสดุครุภัณฑ์มีไม่เพียงพอ อาจจะเนื่องจากว่า หน่วยงานขาดการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอที่จะใช้ในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ หรือมีอยู่แต่ชำรุดไม่พร้อมที่จะใช้งานได้ เช่น ตู้เก็บเอกสาร แฟ้ม เครื่องถ่ายเอกสาร ตลอดจนเครื่องคอมพิวเตอร์ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ผุสดี ทรัพย์สาร (2527 : 11) พบว่า อุปกรณ์ในการบริหารงานสารบรรณไม่ครบถ้วนเพียงพอ

ด้านการทำลายหนังสือราชการ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการทำลายหนังสือราชการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจจะ เป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานในสถาบันยึดถือระเบียบงานสารบรรณ เรื่องการทำลายหนังสือราชการเป็นหลักในการปฏิบัติในลักษณะเดียวกัน คือ ภายใน 60 วัน หลังจากสิ้นปีปฏิทิน ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบทำการสำรวจหนังสือที่ครบอายุการเก็บในปีนั้น แล้วจัดทำบัญชีขออนุญาตทำลายเสนอต่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาแต่งตั้ง กรรมการทำลายหนังสือ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุไร จังจรง (2534 : 67) พบว่า ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่มีทัศนะต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการทำลายหนังสือราชการ โดย ส่วนรวมอยู่ในระดับปัญหามานกลาง เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยจาก มากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ การดำเนินการขออนุมัติทำลายหนังสือราชการต้องผ่าน ผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน การทำลายหนังสือราชการมีวิธีการที่ยุ่งยาก และการสำรวจหนังสือ ราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา

สภาพปัญหาการดำเนินการขออนุมัติทำลายหนังสือราชการต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลาย ขั้นตอน สาเหตุอาจจะมาจากการที่หนังสือราชการที่ทุกหน่วยจัดเก็บไว้ ก่อนที่จะดำเนินการ ทำลายหนังสือราชการ หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมจะต้องแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณา หนังสือที่จะขอทำลาย และส่งบัญชีหนังสือขอทำลายให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณาก่อนทุกครั้ง และหน่วยงานต้องรอผลการพิจารณา ภายในกำหนดเวลา 60 วัน ถ้ากอง จดหมายเหตุแห่งชาติได้ให้ความเห็นชอบแล้ว หน่วยงานนั้นจึงจะดำเนินการทำลายหนังสือได้ (กสิณ ลครวงษ์. 2544 : 24-25)

สภาพปัญหาการทำลายหนังสือราชการมีวิธีการที่ยุ่งยาก อาจจะเป็นเพราะว่าระเบียบ งานสารบรรณมิได้กำหนดเป็นข้อผูกมัดตายตัวว่า จะต้องดำเนินการทำลายหนังสือราชการด้วย เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิธีใด ดังนั้นการทำลายหนังสือราชการอาจเป็นไปในวิธีใดก็ได้ เช่น การเผา หรือการใช้เครื่องทำลายเอกสารไฟฟ้า และการดำเนินการทำลายหนังสือราชการของบางหน่วยงานอาจจะใช้วิธีการที่ไม่ถูกต้อง ทั้งนี้เมื่อทำลายหนังสือราชการไม่ว่าจะด้วยวิธีเผา หรือวิธีอื่นแล้ว ต้องให้คณะกรรมการทำลายบันทึกกลายมือร่วมกัน และรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจอนุมัติการทำลายทราบ

สภาพปัญหาการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา อาจจะเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ไม่ทราบหรือตัดสินใจได้ว่าหนังสือราชการฉบับใดควรจะทำลาย หรือควรเก็บรักษาไว้ หรือเจ้าหน้าที่มีภาระงานด้านอื่นมากอยู่แล้ว ไม่มีเวลาที่จะดำเนินการสำรวจหนังสือราชการ หรือเจ้าหน้าที่มิได้กำหนดอายุการเก็บหนังสือราชการแต่ละฉบับไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เตือนใจ ดลประสิทธิ์ (2540 : 129) พบว่า ปัญหาการบริหารงานธุรการด้าน การบริหารงานสารบรรณ โรงเรียนส่วนใหญ่มีปัญหาการขาดบุคลากรที่มีความรู้และความเข้าใจในการทำลายหนังสือราชการ ซึ่งในการตัดสินใจทำลายหนังสือราชการ เนตรวิพัฒน์ ยาวีราข (2540 : 103) กล่าวว่า การจะทำลายเอกสารใด ควรคำนึงถึงความสำคัญของการใช้งานและการอ้างอิงในอนาคตเป็นสำคัญ สามารถให้เหตุผลได้ในการทำลายทุกครั้ง มิเช่นนั้นอาจเกิดปัญหาตามมาภายหลังได้ เช่น เจตนาทำลายหลักฐาน หรือไม่มีใช้อ้างอิงต่อไป

2. เปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

จากการเปรียบเทียบสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่สังกัดต่างหน่วยงานกัน ทั้ง 11 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย และสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ พบว่า ในภาพรวม 4 ด้าน แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีประสบการณ์ในการทำงานและมีวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้มีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานสารบรรณ ตลอดจนมีความรู้ในการบริหารงานเอกสารแตกต่างกัน จึงอาจเป็นสาเหตุให้เจ้าหน้าที่ที่สังกัดต่างหน่วยงานกันมีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วันชัย ชันประสิทธิ์ (2542 : บทคัดย่อ) พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า แตกต่างกันทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน การวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจจะเนื่องมาจากผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานในสถาบันสามารถกำหนด นโยบาย และระบบการปฏิบัติงานสารบรรณของแต่ละหน่วยงานได้เอง เช่น การวางแผน การ สั่งการ การควบคุมงาน ตลอดจนการประสานงานกับเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ ซึ่งแม้จะมีระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เป็นหลักสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ ถือปฏิบัติ ให้เป็นบรรทัดฐานเดียวกันไปแล้วก็ตาม แต่เท่าที่ปรากฏอยู่ การปฏิบัติงานสารบรรณของแต่ละ หน่วยงานในสถาบันก็ยังคงมีความแตกต่างกันในรายละเอียดและระบบการปฏิบัติอยู่ และเมื่อ พิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านการจัดทำหนังสือราชการ หน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย = 3.49) ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ หน่วยงาน ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ คณะวิทยาศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย = 2.91) ด้านการเก็บรักษาและการยืม หนังสือราชการ หน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สำนักทะเบียนและประมวลผล (ค่าเฉลี่ย = 3.30) และด้านการทำลายหนังสือราชการ หน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย = 3.40) ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานสารบรรณมีขอบข่ายที่กว้าง และเป็น งานละเอียดอ่อน ซึ่งผู้ปฏิบัติจะต้องศึกษาระเบียบให้มีความเข้าใจ จึงจะปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของงานสารบรรณ และส่วนหนึ่ง อาจเกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน นั้นเองที่ไม่นำระเบียบการบริหารงานสารบรรณมาใช้ปฏิบัติ หรือไม่เคร่งครัดต่อระเบียบดังกล่าว จึงอาจส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่สังกัดต่างหน่วยงานกันมีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการปฏิบัติงาน สารบรรณแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุไร จักรจรัส (2534 : 77) ที่ศึกษาปัญหา และแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานสารบรรณของแต่ละหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร พบว่า ทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ใน ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการ ยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ ไม่แตกต่างกัน อาจจะเนื่องจากว่า ลักษณะของตำแหน่งหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร คือ ข้าราชการพลเรือนสามัญเป็นส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจในลักษณะงาน มีคุณสมบัติที่ตรงกับความรู้ในตำแหน่งงาน มีประสบการณ์ในการทำงานที่ยาวนาน และต่อเนื่อง ตลอดเวลา ส่วนของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ลักษณะของ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ ส่วนหนึ่งเป็นข้าราชการพลเรือน อีกส่วนหนึ่งเป็น ลูกจ้างชั่วคราวเป็นจำนวนมาก ซึ่งลูกจ้างชั่วคราวได้มาปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ จึงทำให้ หน่วยงานประสบกับปัญหาการโยกย้าย สับเปลี่ยน หรือลาออกบ่อย ทำให้การปฏิบัติงานขาด ความต่อเนื่อง และขาดทักษะความชำนาญในการทำงาน ฉะนั้น ย่อมส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน

ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ประสบปัญหาในแต่ละด้านแตกต่างกัน

5.8 ข้อเสนอแนะ

5.8.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางที่อาจช่วยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังมีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณอยู่ในระดับน้อยลง ดังนี้

ระดับสถาบัน

1. สถาบันควรจัดให้มีการประชุมหรือร่วมกันระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสารบรรณของทุกหน่วยงาน เพื่อพิจารณานหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขปัญหาในการจัดทำหนังสือราชการ เป็นประจำทุกปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
2. สถาบันควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณทุกคนและทุกหน่วยงานให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบวิธีการทำงานสารบรรณ ด้วยการฝึกอบรมให้ลงมือปฏิบัติจริง ตลอดจนให้ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นด้วยการฝึกอบรมให้มีความรู้ความสามารถในงานตามหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงทั้งก่อนเข้ารับหน้าที่และระหว่างปฏิบัติหน้าที่เป็นระยะตลอดเวลา อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
3. สถาบันควรมีการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานสารบรรณให้เป็นระบบเดียวกันทั้งสถาบัน
4. ผู้บริหารควรให้การสนับสนุน และส่งเสริมความก้าวหน้าของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณโดยการปรับระบบความก้าวหน้าในสายงาน ขยายเพดานของตำแหน่งให้สูงขึ้น ให้มีความก้าวหน้าเท่าเทียมกับเจ้าหน้าที่ในวิชาชีพอื่น ๆ เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่
5. สถาบันควรจัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณ เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติให้เป็นแนวเดียวกันในทุกหน่วยงาน
6. สถาบันควรมีศูนย์เก็บเอกสาร และมีบุคลากรประจำศูนย์เก็บเอกสาร เพื่อทำหน้าที่เก็บ ค้นหา ให้ยืม และการบริการด้านอื่น ๆ ซึ่งบุคลากรประจำศูนย์เก็บเอกสาร จะต้องมีความรู้ด้านระบบการจัดเก็บเอกสารเป็นอย่างดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. แนวทางการแก้ปัญหาความล่าช้าในการค้นหาหนังสือราชการ สถาบันควรให้ความสนใจในเรื่องการจัดระบบจัดเก็บหนังสือราชการให้เป็นระบบมาตรฐาน โดยอาจมีระบบจัดเก็บหนังสือราชการไว้ที่ศูนย์เก็บเอกสาร หรือนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการ ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ระดับหน่วยงาน

1. ในการคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานในหน่วยงาน ควรเลือกสรรบุคคลที่มีคุณสมบัติเฉพาะ และบรรจุบุคคลให้ตรงกับสายงาน เพื่อให้ได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับลักษณะงาน
2. หน่วยงานควรเปิดโอกาสและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่งานสารบรรณไปฝึกอบรม ศึกษาดูงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และสามารถนำส่วนที่ดีมาประยุกต์ใช้กับงาน รวมทั้งเป็นการสร้างขวัญกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่
3. ในการบันทึกเลขเนื้อเรื่อง ควรตัดขั้นตอนของผู้รับผิดชอบบางขั้นตอนที่ไม่เกี่ยวข้องออก เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการเดินทางของหนังสือ
4. ในการเวียนหนังสือราชการให้บุคคลที่เกี่ยวข้องทราบ ควรแจกจ่ายสำเนาในเรื่องที่มีสาระสำคัญ ให้แก่ผู้เกี่ยวข้องโดยตรงก่อน แล้วจึงส่งไปให้หน่วยงานอื่น ๆ ที่ต้องการเพื่อทราบ หรือเพื่อออกความเห็น หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ที่หลัง และหน่วยงานจะต้องจัดระบบการรับ-การส่งหนังสือราชการให้เป็นไปในลักษณะรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และเป็นไปอย่างทั่วถึง
5. ในการสร้างหรือขยายสถานที่ทำงานของหน่วยงาน ควรมีการกำหนดสถานที่ที่จะใช้ในการเก็บรักษาหนังสือราชการไว้ด้วย
6. ในด้านการทำลายหนังสือราชการ ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นให้สั้นลง และผู้บังคับบัญชาควรตรวจสอบดูแลเอาใจใส่ให้การดำเนินการทำลายหนังสือราชการเป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสมตามกำหนดเวลา ตลอดจนพัฒนาฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องการทำลายหนังสือราชการ โดยอาจจะเชิญวิทยากรที่มีความรู้เรื่องการทำลายหนังสือราชการมาให้ความรู้ และข้อเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติให้แก่เจ้าหน้าที่
7. หน่วยงานควรจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ ให้มีความรู้ความเข้าใจตระหนักในภาระงานที่ต้องปฏิบัติ และสร้างจิตสำนึกให้มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ของตน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพต่อไป

5.8.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัญหาที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการจัดทำหนังสือราชการของหน่วยงานในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณตามความคิดเห็นของข้าราชการสาย ก และสาย ข
3. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการในงานสารบรรณของแต่ละหน่วยงาน เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้ถูกต้องขึ้น



บรรณานุกรม

กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี. 2545. รายงานสถิติข้อมูลข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี. 2543. รายงานประจำปี 2543. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี. 2544. รายงานประจำปี 2544. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี. 2545. แผนกลยุทธ์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พ.ศ. 2545 – 2549. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

กสิณ ลครวงษ์. 2544. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 พร้อมด้วยภาคผนวกฉบับแก้ไข พ.ศ. 2539 และคำอธิบาย. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.

จรรยา สุขประเสริฐ. 2541. “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.” วิทยานิพนธ์ศึกษา ศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จิรภรณ์ ศรีประชุม. 2542. รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนาคุณภาพพนักงานธุรการ. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จำนงค์ บุญชู. 2529. คำอธิบายระบบงานสารบรรณในวงราชการไทยปัจจุบัน ตามนัยแห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2526. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

จำนงค์ หอมแย้ม และคณะ. 2538. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.

เจือ หมายเจริญ. 2525. การบริหารงานธุรการในโรงเรียนมัธยมในเอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการโรงเรียนมัธยมศึกษา หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชารี มณีศรี. 2524. การบริหารงานธุรการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.

เตือนใจ ดลประสิทธิ์. 2540. “สภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 10.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทวีวรรณ วงศ์โกวรรณ. 2528. การจัดเก็บเอกสารราชการ. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นัยนา เกิดวิชัย, พันตำรวจเอกหญิง. 2545. คำอธิบายระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526. พิมพ์ครั้งที่ 3. นครปฐม : นิติชัย.

เนตร์พัฒนา ยาวีราข. 2540. การจัดการสำนักงาน. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด มณฑลการพิมพ์.

บัวผืน ศัตราพฤกษ์. 2530. หลักธุรกิจศึกษา. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2542. การจัดและการบริหารอาชีวศึกษา. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.

มุสดี ททรัพย์สาร. 2527. รายงานการวิจัยเรื่องปัญหาการบริหารงานสารบรรณในสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. เอกสารอัดสำเนา.

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530. 2534. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2526. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการโรงเรียน มัธยมศึกษา หน่วยที่ 1-6. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ยูไนเต็ดโปรดักชั่น.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2531. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารพัสดุและ สำนักงาน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2537. งานสำนักงานและการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

รสริน ปิตินันท์. 2535. "สภาพและปัญหาการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วารี ศรเกษตริณ และคณะ. ม.ป.ป. คู่มือระเบียบงานสารบรรณฉบับสมบูรณ์ตามระบบ ใหม่ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี พร้อมด้วยหลักการปฏิบัติงานสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : ประสานมิตร.

วัฒนา ธงภักดิ์. 2544. "การบริหารงานธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดชัยภูมิ." วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วันชัย ชันประสิทธิ์. 2542. "การศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ
ในเขตกรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา
การบริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. การบริหารสำนักงานแบบใหม่. กรุงเทพฯ :
ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

ศุภวรรณ หรรษภิญโญ. 2539. "การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการในโรงเรียน
มัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ สังกัดกรมสามัญศึกษา." วิทยานิพนธ์ครุศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สถาพร ทองไทย. 2539. "การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการในโรงเรียนมัธยม
ศึกษาขนาดเล็ก สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6." วิทยานิพนธ์ครุศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมบัติ เทชน้อย. 2527. "ปัญหาการบริหารงานในกองธุรการวิทยาเขตที่สังกัดมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ." ปรินูญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

สมสรวง พฤติกุล. 2539. "แนวคิดเกี่ยวกับงานสารบรรณแบบใหม่." สุโขทัยธรรมมาธิราช.
9(1) : 131.

สวัสดิ์ กาญจนสุวรรณ. 2529. การบริหารโรงเรียนประถมศึกษา. สงขลา : ภาควิชาพื้นฐาน
การศึกษา คณะครุศาสตร์ วิทยาลัยครูสงขลา. เอกสารอัดสำเนา.

สุรวงศ์ นพคุณ. 2540. การจัดการเอกสาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด
9119 เทคนิควรรณคดี.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี. 2542. พระราชบัญญัติ
การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : พริกหวานกราฟฟิค.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. ม.ป.ป. คู่มือปรับปรุงงานสารบรรณ.
กรุงเทพฯ : สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ สำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2531. เอกสารพื้นฐานการอบรมเจ้าหน้าที่
ธุรการหลักสูตรการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ทบวงมหาวิทยาลัย. 2532. มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง
พนักงานพิมพ์ดีด. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. 2526. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงาน

สารบรรณ พ.ศ. 2526. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. 2539. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงาน

สารบรรณ พ.ศ. 2526 พร้อมภาคผนวกฉบับแก้ไข พ.ศ. 2539 และคำอธิบาย.

พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ศิลปสนองการพิมพ์.

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2545. เอกสารประกอบการอบรม

เชิงปฏิบัติการเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเอกสาร.

เชียงใหม่ : สำนักบริการวิชาการ.

สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

2543. โปรแกรมระบบงานสารบรรณ. [Online]. Available :

<http://www.kmitl.ac.th/is/index.html>.

สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

2545. "ข่าว สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์." กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยี

พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

หวน พันธุพันธ์. 2528. การบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

อุไร จังจริง. 2534. "ปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานใน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร." ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

Bradsher, James Gregory. 1988. Managing Archives and Archival Institutions.

Chicago : University of Chicago Press.

Christensen, Barbara A. 1982. "An analysis of active storage areas, equipment

and supplies." Records Management Quarterly. 16(4) : 55.

Littelfield and others. 1970. Office and Administrative Management.

Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.

Maedke, Wilmer O. et. al. 1984. Information and records management.

Beverly Hills, CA : Benziger Bruce & Glencoe.

Penn, Ira A. et. al. 1994. Records Management Handbook. Hampshire :

Gower Publishing Limited.

Place, Irene and Estelle L. Popham. 1966. Filing and records management.

Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Quible, Zane K. 1977. **Introduction to administrative office management.**
Cambridge, MA : Winthrop Publishers.
- Quible, Zane K. 1989. **Administrative Office Management.** Englewood Cliffs,
New Jersey : Prentice Hall.
- Ricks, Betty R. and Kay F. Gow. 1988. **Introduction resources management :
A records management approach.** 2nd ed. Cincinnati, OH :
South-Western Publishing.
- Victor Lazzaro. 1968. **Systems and Procedures.** Englewood Cliffs, New Jersey :
Prentice Hall.
- Whealey, Robert H. 1975. "Opportunities and disappointments in the Spanish
Foreign Ministry Archives." **Archives.** 12(8) : 68-73.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำสั่งคณะกรรมการอุดมศึกษา

สถานเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ที่ 190 /2545

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและ
เค้าโครงวิทยานิพนธ์ ของ นางเจือจันทร์ คำวีระ

เพื่อให้การเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ของ นางเจือจันทร์ คำวีระ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
และมีประสิทธิภาพจึงแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อควบคุมและพิจารณาหัวข้อและเค้าโครง
วิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

รศ.ดร.รวิวรรณ

ชินะตระกูล

ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ผศ.ดร.เนาวรัตน์

วิไลชนม์

ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

2. คณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

ดร.วิไลพร

วรจิตตานนท์

ประธานกรรมการ

รศ.ดร.รวิวรรณ

ชินะตระกูล

กรรมการ

ผศ.ดร.เนาวรัตน์

วิไลชนม์

กรรมการ

ดร.ฉันทนา

โหมดมณี

กรรมการ

ผศ.อุดมศักดิ์

สารินุต

กรรมการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 26 มิถุนายน พ.ศ. 2545

(รองศาสตราจารย์ รวิวรรณ ชินะตระกูล)

คณบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรครุศาสตร์ อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา ที่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการดังนี้

นางเจ็จจันทร์ คำวีระ รหัสประจำตัว 43064123 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (PROBLEM STATES OF THE CORRESPONDENCE SECTION OF KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG) โดยมี รศ.ดร.รวิวรรณ ชินะตระกูล เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ผศ.ดร.เนาวรัตน์ จิไลชนม์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2545

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของบัณฑิตวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ ๒1 กรกฎาคม พ.ศ.2545

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยเอก วีระเชษฐ์ ชันเงิน)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หน่วยบัณฑิตศึกษา งานทะเบียน โทร 3692

ที่ ทม 1504/ 2706

วันที่ 27 กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

เรียน รศ.ดร.กิตติ ตีระเศรษฐ์

ด้วย นางเจือจันทร์ คำวิระ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลของนางเจือจันทร์ คำวิระ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นพร้อมกันนี้ได้แนบบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดีและขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หน่วยบัณฑิตศึกษา งานทะเบียน โทร 3692

ที่ ทบ 1504. 2706

วันที่ 22 กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม

ด้วยนางเจ็จจันทร์ คำวีระ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลของนางเจ็จจันทร์ คำวีระ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นพร้อมกันนี้ได้แนบบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดีและขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี



ที่ ทบ 1504/ 2706

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณเทพรัตนโกสินทร์

ถนนจตุรพักตรพิมาน เขตจตุรัส กรุงเทพมหานคร 10520

22 กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.สมหมาย สร้อยนาคพงศ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางเจ็จจันทร์ คำวาระ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง”

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บข้อมูลของนางเจ็จจันทร์ คำวาระ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทบ 1504 2706

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนจตุรทิศ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520

22 กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอบเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางวนิดา มนต์ไพบูลย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางเจ็จจันทร์ คำวาระ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง”

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บข้อมูลของนางเจ็จจันทร์ คำวาระ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หน่วยบัณฑิตศึกษา งานทะเบียน โทร. 3692

ที่ ทบ 1504/ 2706

วันที่ 22 กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

เรียน นางรวมพร อินทรประสงค์

ด้วย นางเจ็จจันทร์ คำวีระ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลของนางเจ็จจันทร์ คำวีระ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นพร้อมกันนี้ได้แนบบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดีและขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทบ 1504 ' 3978

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

11 พฤศจิกายน 2545

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางเจ็จจันทร์ คำวีระ นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมจึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดอนุญาตให้ นางเจ็จจันทร์ คำวีระ ทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัยภายในสถานศึกษาของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน
มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692 ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
โทรสาร. 3264325 อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หน่วยบัณฑิตศึกษา งานทะเบียน โทร 3692

ที่ ทม 1504/ 400.1

วันที่ 13 พฤศจิกายน 2545

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ด้วย นางเจ็จจันทร์ คำวีระ นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2545 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นางเจ็จจันทร์ คำวีระ เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในสถาบันได้ พร้อมกันนี้ได้แนบบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน
มา ณ โอกาสนี้ด้วย

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเรื่อง

สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่

2. แบบสอบถามมี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิด เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

3. การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จลงได้ด้วยความร่วมมือของท่านในการตอบแบบสอบถาม ดังนั้น จึงขอความอนุเคราะห์ได้โปรดกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ ตามสภาพความเป็นจริงในปัจจุบันของหน่วยงานมากที่สุด อันจะเป็นผลให้งานวิจัยเรื่องนี้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ มีผลสรุปที่น่าเชื่อถือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างถูกต้อง ข้อมูลทั้งหมดผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับและนำไปใช้เฉพาะในการวิจัยเท่านั้น การเสนอผลการวิจัยจะเสนอในภาพรวม ซึ่งจะไม่มีการระบุชื่อท่านแต่ประการใด

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. หน่วยงานที่ท่านสังกัด

- | | |
|--|---|
| ☐ สำนักงานอธิการบดี | ☐ คณะวิศวกรรมศาสตร์ |
| ☐ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ | ☐ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม |
| ☐ คณะวิทยาศาสตร์ | ☐ คณะเทคโนโลยีการเกษตร |
| ☐ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ | ☐ บัณฑิตวิทยาลัย |
| ☐ สำนักหอสมุดกลาง | ☐ สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ |
| ☐ สำนักทะเบียนและประมวลผล | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ข้อมูลสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางทางขวามือที่กำหนดให้ตามความคิดเห็นของท่านตามสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน ซึ่งมีทางเลือก 5 ระดับ มีความหมายดังนี้

- | | | |
|------------|---------|-----------------------|
| มากที่สุด | หมายถึง | มีสภาพปัญหามากที่สุด |
| มาก | หมายถึง | มีสภาพปัญหามาก |
| ปานกลาง | หมายถึง | มีสภาพปัญหาปานกลาง |
| น้อย | หมายถึง | มีสภาพปัญหาน้อย |
| น้อยที่สุด | หมายถึง | มีสภาพปัญหาน้อยที่สุด |

ข้อ	สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	1. <u>ด้านการจัดทำหนังสือราชการ</u> ในการปฏิบัติงานท่านประสบปัญหาต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด					
1.	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณส่วนใหญ่ไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการ					
2.	เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการร่างหนังสือนาน					
3.	การร่างหนังสือราชการยังมีข้อความไม่ชัดเจน					
4.	การร่างหนังสือได้ตอบปฏิบัติได้เฉพาะเจ้าหน้าที่บางคนเท่านั้น					
5.	ความเพียงพอของเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดทำหนังสือราชการ					
6.	ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดทำหนังสือราชการ					
7.	การบันทึกเสนอเรื่องต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน					
8.	ความยากลำบากในการอ่านหนังสือราชการที่ติดต่อกายในที่เขียนด้วยลายมือ					
9.	หนังสือราชการที่ติดต่อกายนอก มักถูกสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมอยู่เสมอ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10.	หนังสือราชการด่วน ไม่ได้รับการปฏิบัติให้รวดเร็ว กว่าปกติ					
11.	การขาดแคลนเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีดที่มีความเข้าใจ ในหลักการพิมพ์หนังสือราชการ					
12.	การวิพากษ์วิจารณ์และคัดค้านคำสั่ง และระเบียบ ต่าง ๆ ของหน่วยงาน					
13.	การบันทึกรายงานการประชุมยังมีข้อความ ไม่สมบูรณ์					
14.	ความเข้าใจและความสนใจหนังสือประชาสัมพันธ์ ของหน่วยงาน					
15.	หน่วยงานมักผลิตเอกสารขึ้นมาใช้เกินความจำเป็น					
2. <u>ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ</u>						
1.	เจ้าหน้าที่ลงเลขที่รับ-ส่ง แต่มิได้ลงในสมุด เพื่อเป็นหลักฐาน					
2.	ขาดการจัดระบบการรับและส่งหนังสือราชการ ในหน่วยงาน					
3.	การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของ หนังสือราชการของเจ้าหน้าที่สารบรรณ					
4.	การรับและส่งหนังสือราชการต้องผ่านผู้รับผิดชอบ หลายขั้นตอน					
5.	การรับและส่งหนังสือราชการลับ เจ้าหน้าที่มีการ ปฏิบัติเช่นเดียวกับหนังสือราชการปกติ					
6.	ความล่าช้าในการเวียนหนังสือราชการให้บุคคล ที่เกี่ยวข้องทราบ					
7.	หนังสือราชการเกิดการสูญหายระหว่างการ แจกจ่าย					
8.	การตรวจความเรียบร้อยของหนังสือราชการ และ สิ่งที่ส่งไปด้วยก่อนบรรจุ และปิดผนึกของ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9.	การส่งหนังสือราชการทางไปรษณีย์					
10.	การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบการรับและส่งหนังสือราชการ					
	3. <u>ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ</u>					
1.	การเก็บหนังสือราชการไม่ได้รับการดูแลและมัดระวังให้อยู่ในสภาพใช้การได้ทุกโอกาส					
2.	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดเก็บหนังสือราชการ					
3.	การจัดเก็บหนังสือราชการไม่มีการจัดระบบที่เหมาะสมทันสมัย					
4.	ความพร้อมของเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการ					
5.	ความเพียงพอและความเหมาะสมของสถานที่จัดเก็บหนังสือราชการ					
6.	ความล่าช้าในการค้นหาหนังสือราชการ					
7.	มีการสูญหายของหนังสือราชการ					
8.	หน่วยงานไม่มีระบบการยืมหนังสือราชการ					
9.	การปฏิบัติของผู้ยืมหนังสือราชการ					
10.	การส่งคืนหนังสือราชการ					
	4. <u>ด้านการทำลายหนังสือราชการ</u>					
1.	การสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา					
2.	การจัดทำบัญชีเพื่อขอทำลายหนังสือราชการ					
3.	การดำเนินการขออนุมัติทำลายหนังสือราชการต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน					
4.	การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ					
5.	การทำลายหนังสือราชการมีวิธีการที่ยุ่งยาก					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิด เพื่อรวบรวมปัญหา (นอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้แล้วในตอน ที่ 2) และข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1. ปัญหาด้านการจัดทำหนังสือราชการ
- 1.1
- 1.2
- 1.3
- แนวทางแก้ไข
-
2. ปัญหาด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ
- 2.1
- 2.2
- 2.3
- แนวทางแก้ไข
-
3. ปัญหาด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ
- 3.1
- 3.2
- 3.3
- แนวทางแก้ไข
-
4. ปัญหาด้านการทำลายหนังสือราชการ
- 4.1
- 4.2
- 4.3
- แนวทางแก้ไข
-

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางเจือจันทร์ คำวีระ
วัน เดือน ปี เกิด	7 ตุลาคม 2510
สถานที่เกิด	อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 151/729 หมู่ 7 หมู่บ้านวนารมย์ ถนนฉลองกรุง แขวงทับยาว เขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่ทำงาน	ภาควิชาชีววิทยาประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับ 6
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2532 สำเร็จการศึกษา สังคมวิทยาและมานุษยวิทยาบัณฑิต (สังคมวิทยา) จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2545 สำเร็จการศึกษา ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต (การบริหารอาชีวศึกษา) จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

