

การศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

A STUDY OF CORRESPONDENCE SECTION PROBLEMS  
OF RAJABHAT INSTITUTES IN BANGKOK



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2542

ISBN 974-622-358-5

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การศึกษานโยบายการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

A STUDY OF CORRESPONDENCE SECTION PROBLEMS  
OF RAJABHAT INSTITUTES IN BANGKOK



วันชัย ชันประสิทธิ์  
WANCHAI SANPRASIT

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานภายในบัณฑิตวิทยาลัย ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งมีการนำไปใช้

เลขที่.....  
เลขที่บัญชี..... 32410  
วัน, เดือน, ปี 23 เม.ย. 2542

พ.ศ. 2542

ISBN 974-622-358-5

**A STUDY OF CORRESPONDENCE SECTION PROBLEMS  
OF RAJABHAT INSTITUTES IN BANGKOK**



**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**

1999

ISBN 974-622-358-5



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
COPYRIGHT 1999  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้  
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES  
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG


**บัณฑิตวิทยาลัย**  
**สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**  
**ใบรับรองวิทยานิพนธ์**

**หัวข้อวิทยานิพนธ์** การศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏในเขต  
 กรุงเทพมหานคร

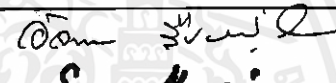

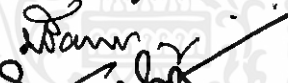
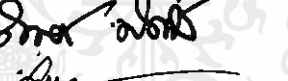

A STUDY OF CORRESPONDENCE SECTION PROBLEMS OF  
 RAJABHAT INSTITUTES IN BANGKOK

**ชื่อนักศึกษา** นายวันชัย ชันประสิทธิ์ รหัสประจำตัว 39064105

**หลักสูตร** ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารอาชีวศึกษา

**อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์** อาจารย์อัจฉรา สืบสินธุ์สกุลไชย 


**อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม** รศ.ดร.ประเทือง ภูมิภัทราคม 

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
อาจารย์อัจฉรา	สืบสินธุ์สกุลไชย	
รศ.ดร.ประเทือง	ภูมิภัทราคม	
รศ.ดร.ปรีชาพร	วงศ์อนุตรโรจน์	
ดร.ฉรงค์	พิมพ์สาร	
ผศ.ดร.เนาวรัตน์	วิไลชนม์	

คำระดับคะแนนที่ผ่านเป็นเอกฉันท์จากคณะกรรมการ GOOD

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 25 ธันวาคม 2541 เวลา 13.00 น. เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ห้องสมาคมศิษย์เก่าบัณฑิตศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว  
  
 (รศ.ดร.มนัส สังวรอุบล)  
 คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....19.....เดือน.....ธันวาคม.....พ.ศ.....254๑.....

**หมายเหตุ** การวัดผลวิทยานิพนธ์ให้ใช้คำระดับคะแนนดังนี้

คำระดับคะแนน	ผลการศึกษา
O	Outstanding (ดีเยี่ยม)
G	Good (ดี)
P	Pass (ผ่าน)
F	Fail (ไม่ผ่าน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ O นไว้สำหรับการใช้งาน Outstanding (ดีเยี่ยม) ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีก G ห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อ Good (ดี) ถึงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของ

สถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร

นักศึกษา

นายวันชัย ชันประสิทธิ์

รหัสประจำตัว

39064105

ปริญญา

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

การบริหารอาชีวศึกษา

พ.ศ.

2542

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

อาจารย์ฉัจฉรา สืบสินธุ์สกุลไชย

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

รองศาสตราจารย์ ดร. ประเทือง ภูมิภัทราคม

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ และกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร 4 ด้าน คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร 4 ด้าน ดังกล่าวข้างต้น

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ 84 คน และผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน 89 คน ของสถาบันราชภัฏ 6 สถาบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมจำนวน 173 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ จำนวน 47 ข้อ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และพิจารณาผลต่างของค่าเฉลี่ยของประชากร ปรากฏผลดังนี้คือ

1.ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปัญหาน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปัญหาน้อยทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูง

สุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้คือ ด้านการทำลายหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ และด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแยกตามกลุ่มงาน พบว่า ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันทุกด้าน โดยผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานแต่ละกลุ่มงานที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณทั้ง 4 ด้าน ปรากฏผลดังนี้คือ

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร 4 ด้าน แตกต่างกันทุกด้าน เมื่อพิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุด พบว่า กลุ่มงานวิชาการมีปัญหาด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการทำลายหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ตามลำดับ ส่วนกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมีปัญหาด้านการทำลายหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ และด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Title	A Study of Correspondence Section Problems of Rajabhat Institutes in Bangkok
Student	Wanchai Sanprasit
Student ID.	39064105
Degree	Master of Industrial Education
Programme	Vocational Administration
Year	1999
Thesis Advisor	Mrs. Ashara Seubsinskulchai
Thesis Co-advisor	Assoc. Prof. Dr. Pratuang Phumpatratom

## ABSTRACT

This study had two main purposes. Firstly, it was a survey of the opinions of the academic and supporting staff of all Rajabhat Institutes in Bangkok about the problems arising from the correspondence section. The survey covered four areas of the correspondence section's job performance: the process of producing official letters, procedures regarding receiving and issuing of official letters and documents, the filing and lending system and the elimination of unwanted documents. Secondly it aimed to compare the opinions between of the academic staff and those of the supporting groups in all the four areas studied.

The population consisted of 84 academic staff and 89 supporting staff personnel of the six Rajabhat Institutes in Bangkok ; the total number surveyed was 173. The instrument used was questionnaire with a rating scale of 1 to 4. There are 47 questions altogether in the questionnaire. The frequency, percentage, mean, standard deviation and the difference between population means are used to analyze the data. The results are as follows :

1. The overall opinions of the academic and supporting groups about the problems found in the four areas are at the low level. When considering each area separately, the problems are also at the low level in both groups. The means of the

problems, listing from the highest to the lowest are : the elimination of unwanted documents process, the filing and lending system, the process of production, and the procedures regarding receiving and issuing of official letters respectively.

2. The result of the comparison between the two groups about the problems in the four areas were different. When each area was compared separately for both groups, it was found that the opinions are different in every area. The supporting group has higher means than the academic group. The comparison between the opinions of both groups towards the problems arising from the correspondence section are as follows :

The comparison between the two groups about the problems arising from the correspondence section in the four areas were different. It was found that there are differences in every area ranging from the highest means to the lowest as follows: academic group about the problems, the production, the elimination of unwanted documents, the filing and lending system, and the procedures regarding receiving and issuing respectively. The supporting group about the problems, the elimination of unwanted documents, the filing and lending system, the production, and the procedures regarding receiving and issuing respectively.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะได้รับคำแนะนำจากอาจารย์อัจฉรา สืบสินธุ์สกุลไชย อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. ประเทือง ภูมิภัทราคม อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม โดยให้ความกรุณา ชี้แนะแนวทางและให้คำปรึกษา ตรวจแก้ไข ช่วยเหลือติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์โดยตลอด อีกทั้งคอยให้กำลังใจอยู่เสมอ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา การพานิช อธิการบดีสถาบันราชภัฏเพชรบุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์อนุญาตให้ผู้วิจัยลาศึกษาต่อ ในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และขอขอบคุณคณาจารย์คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมทุกท่าน และเพื่อนคณาจารย์จากสถาบันราชภัฏเพชรบุรี ที่มีความห่วงใย กรุณาให้กำลังใจอยู่โดยตลอด

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ตรวจแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณ คณาจารย์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทุกท่าน ที่ผู้วิจัย ไม่ได้กล่าว นามไว้ในที่นี้ ที่ได้ประสิทธิประสาทความรู้ให้กับผู้วิจัย รวมทั้งได้ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยอย่าง สม่ำเสมอ

ขอขอบคุณ บิดา มารดา พี่และน้องของผู้วิจัยทุกท่าน ตลอดจนเพื่อน ๆ ที่คอย สนับสนุน ส่งเสริมให้กำลังใจอยู่เสมอ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี

สุดท้ายขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัยที่ได้ให้ทุนสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

คุณค่าทั้งหลายที่จะพึงมีเป็นประโยชน์และคุณความดีอันเกิดจากผลการศึกษาของ วิทยานิพนธ์นี้ ขอมอบแต่ บิดา มารดา ผู้มีพระคุณยิ่ง และบูรพาจารย์ทั้งหลาย ผู้ประสิทธิ์ประสาท วิชาความรู้ทั้งหมด นับแต่อดีตมาจนทำให้ผู้วิจัยมีความสำเร็จในวันนี้

วันชัย ชันประสิทธิ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# 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 .....	8
1.3 สมมุติฐานการวิจัย .....	8
1.4 ทฤษฎี หรือกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย .....	9
1.5 ขอบเขตของการวิจัย .....	10
1.6 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	11
1.7 ตัวแปรที่จะศึกษา .....	11
1.8 ขอบเขตพื้นที่หรือสภาพทางภูมิศาสตร์ .....	12
1.9 ข้อตกลงเบื้องต้น .....	12
1.10 คำนิยามศัพท์เฉพาะ .....	12
บทที่ 2 ทฤษฎี หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	15
2.1 ประวัติความเป็นมาของสถาบันราชภัฏ .....	15
2.2 พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ 2538 .....	16
2.3 การบริหารงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ .....	19
2.4 ความหมายของงานสารบรรณ .....	23
2.5 ความสำคัญของงานสารบรรณ .....	25
2.6 ประโยชน์ของงานสารบรรณ .....	27
2.7 ความสัมพันธ์ระหว่างงานธุรการและงานสารบรรณ .....	27
2.8 องค์ประกอบของงานสารบรรณ .....	28
2.9 ลักษณะที่ดีของงานสารบรรณ .....	31

# สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.10 ขั้นตอนการดำเนินงานสารบรรณ .....	32
2.10.1 การจัดทำหนังสือราชการ .....	32
2.10.2 การรับและการส่งหนังสือราชการ .....	41
2.10.3 การเก็บรักษาและการยืมหนังสือ .....	44
2.10.4 การทำลายหนังสือราชการ .....	51
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	56
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	56
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	57
3.2.1 การสร้างเครื่องมือ .....	58
3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	58
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	59
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	60
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย .....	61
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	62
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ .....	84
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	86
5.2 อภิปรายผล .....	90
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	105
บรรณานุกรม .....	110
ภาคผนวก .....	114

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ประวัติผู้เขียน .....

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามสถาบันราชภัฏ .....	57
4.1 จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	63
4.2 จำนวนและคำร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	64
4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงาน วิชาการ และกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ .....	66
4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงาน วิชาการ และกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ .....	67
4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงาน วิชาการ และกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ .....	69
4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงาน วิชาการ และกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการทำลายหนังสือราชการ .....	70
4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงาน วิชาการ และกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ จำแนกเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน .....	71
4.8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงาน สารบรรณ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ .....	72
4.9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงาน สารบรรณ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ .....	74
4.10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงาน สารบรรณ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ .....	76

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงาน สารบรรณ ด้านการทำลายหนังสือราชการ .....	77
4.12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงาน สารบรรณ จำแนกเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน .....	78
4.13 การจัดลำดับความถี่ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา การปฏิบัติงานสารบรรณ .....	82
4.14 การจัดลำดับความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางปรับปรุงแก้ไขที่ควร ได้รับการปฏิบัติเพื่อให้งานสารบรรณมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น .....	83

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญญรูป

รูปที่	หน้า
1.1 การแบ่งส่วนราชการในสถาบันราชภัฏตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 .....	4
1.2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย .....	9
2.1 แผนภูมิการบริหารงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร .....	21
2.2 แผนภูมิการบริหารงานสถาบันราชภัฏตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 .....	22
2.3 วงจรชีวิตของเอกสาร .....	32



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โดยทั่วไปแล้ว ในองค์กรไม่ว่าของภาคเอกชน ภาครัฐบาล และภาครัฐวิสาหกิจก็ตามจะต้องมีเอกสารเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพสำหรับในส่วนของภาครัฐบาลซึ่งเป็นหน่วยงานทางราชการมีความจำเป็นหรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านเอกสารโดยเฉพาะที่เกี่ยวกับหนังสือราชการ นั้นเป็นหลักเพราะจะต้องใช้เป็นสื่อสำหรับการติดต่อหรือสื่อความหมายในการดำเนินงานระหว่างฝ่ายหนึ่งกับอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันเสมือนหนึ่งบันทึกความทรงจำของหน่วยงานนั่นเอง ซึ่งงานที่เกี่ยวกับหนังสือนี้ ในส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ โดยทั่วไปเรียกว่า “ งานสารบรรณ ” และมีบุคคลเป็นจำนวนมากเข้าใจว่า งานสารบรรณเป็นงานเสมือนไม่มีความสำคัญ ความจริงงานสารบรรณถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการติดต่องานภายในหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงานซึ่งเป็นส่วนราชการ และมีความสำคัญต่อระบบการบริหารราชการเป็นอย่างยิ่ง โดยมีกระบวนการเริ่มตั้งแต่ การจัดทำหนังสือราชการ การรับ การส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ จนกระทั่งถึงการทำลายหนังสือราชการซึ่งเป็นกระบวนการขั้นสุดท้าย

ในการบริหารงานราชการจะสะดวก คล่องตัวและราบรื่นเพียงใด ย่อมต้องอาศัยงานสารบรรณอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังที่ สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการสำนักงาน ก.พ. (ม.ป.ป. : 1 ; อ้างอิงมาจาก อุไร จังจริง. 2534 : 1) ได้กล่าวถึงความสำคัญของงานสารบรรณว่า เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญสำหรับวัดประสิทธิภาพในการบริหารของส่วนราชการ และนอกจากนี้ กองการเจ้าหน้าที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2528 : 2 ; อ้างอิงมาจาก อุไร จังจริง. 2534 : 1) ได้กล่าวย้ำถึงความสำคัญของงานสารบรรณไว้ว่า

งานสารบรรณมิใช่เพียงแต่เป็นการจัดทำหนังสือราชการ เสนอหนังสือราชการ การรับหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการ การเก็บหนังสือราชการไว้เป็นหลักฐานอ้างอิง และการทำลายหนังสือราชการเท่านั้น แต่งานสารบรรณยังเป็นงานที่เสริมสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างคนในทุกหน่วยงาน ที่ติดต่อเกี่ยวข้องกัน และเป็นงานที่มีวงจรต่อเนื่อง ซึ่งมีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากความสำคัญของงานสารบรรณดังกล่าว ทำให้วงการบริหารงานยอมรับกันว่า การติดต่อด้วยเอกสารเป็นสิ่งจำเป็นต่อการบริหารงานมาก (มัลลี เวชชาชีวะ. ม.ป.ป. : 1) ดังที่ ชาร์ มณีศรี (2524 : 56) ได้กล่าวไว้

เมื่อกิจการใดเจริญขึ้น งานหนังสือของกิจการนั้นยิ่งมากขึ้น เป็นเงาตามตัว และยิ่งทวีมากขึ้นทุกวัน ถ้าเจ้าหน้าที่ไม่มีระเบียบเป็นหลักสำหรับปฏิบัติ และปล่อยปละละเลยไว้ งานหนังสือนั้นจะยุ่งเหยิงสลับซับซ้อน ทับถม เกะกะ ค้นหาได้ยาก เป็นเหตุให้เสียเวลา ในการค้นหาหรือไม่ทันกับความต้องการ

ดังนั้นเอกสารที่ส่วนราชการผลิตขึ้นหรือได้รับมาเนื่องจากการปฏิบัติงาน จึงควรได้รับการจัดเก็บโดยมีเป้าหมายเพื่อให้การค้นหาเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน สะดวก ประหยัด มีระเบียบ สวยงาม สภาพเอกสารดี และเป็นมาตรฐานเดียวกัน (เนาดล ลิมสุรัตน์. 2527 : 39) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบราชการ นั้นจะต้องมีความแตกต่างจากภาคเอกชนอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งมีลักษณะที่เป็นระเบียบพิธีการ มีขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน ฉะนั้นในการติดต่อระหว่างบุคคล หรือระหว่างหน่วยงาน ในส่วนราชการ จึงต้องกระทำกันอย่างมีหลักฐาน โดยใช้เอกสารเป็นสื่อและเป็นหลักฐานในการติดต่อดำเนินงาน ไม่เพียงแต่ติดต่อกันด้วยวาจาเท่านั้น ด้วยเหตุนี้จึงทำให้งานสารบรรณเข้ามามีบทบาทอย่างมาก แทบจะกล่าวได้ว่า งานสารบรรณนั้นมีอยู่ทุกขณะเวลาของการปฏิบัติราชการ เพราะเป็นงานรองรับทุก ๆ งาน ไม่ว่าจะเป็นงานการเจ้าหน้าที่ งานการเงิน งานประชาสัมพันธ์ งานอาคารสถานที่ งานพัสดุ เป็นต้น ถ้าหากงานสารบรรณดำเนินไปด้วยความถูกต้องตามกฎระเบียบแบบแผน และมีการพัฒนาให้มีคุณภาพแล้วก็จะส่งเสริมให้งานอื่น ๆ พัฒนามาได้ด้วย

เนื่องจากงานสารบรรณมีความสำคัญต่อทุกหน่วยงานในส่วนราชการ ดังนั้นทางสวัสดิการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงได้วางระเบียบในการปฏิบัติงานสารบรรณ เพื่อให้การติดต่อทางเอกสารทั้งภายใน ภายนอกหน่วยงานเป็นไปในทิศทางและรูปแบบเดียวกัน เพื่อที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ส่วนราชการหน่วยงานของทางราชการ ผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวได้ยึดปฏิบัติจึงได้ออกระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ ขึ้น ดังที่ใช้อยู่ในปัจจุบันคือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 โดยระเบียบดังกล่าวให้ใช้บังคับแก่ส่วนราชการที่จะต้องยึดถือปฏิบัติให้เป็นบรรทัดฐานเดียวกัน และได้วางขอบเขตของงานสารบรรณไว้ว่าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลายหนังสือราชการ (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. 2539 : 1)

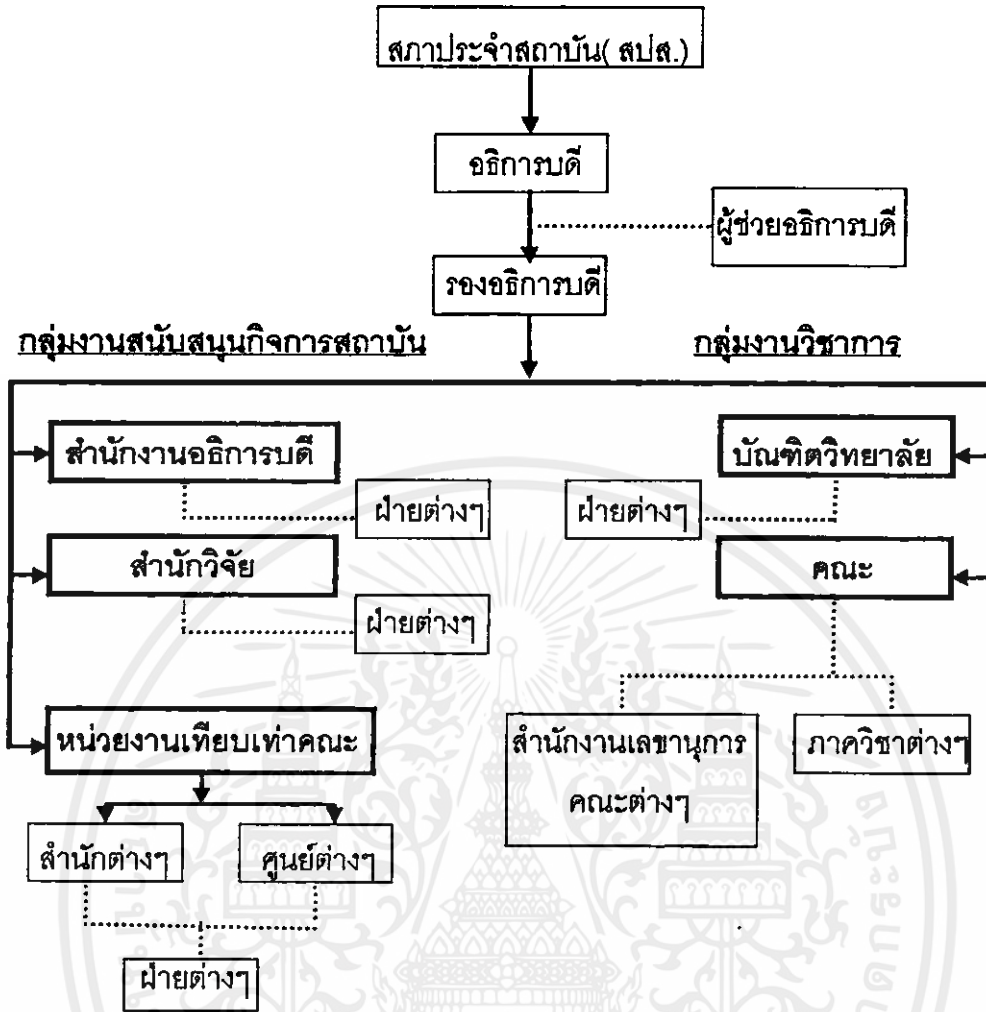
สถาบันราชภัฏ เป็นส่วนราชการอยู่ในสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ สังกัดกระทรวง  
ศึกษาธิการ ปัจจุบันมีจำนวน 36 แห่งทั่วประเทศ โดยตั้งอยู่ในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร)  
รวม 6 สถาบัน และกระจายอยู่ในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ อีก 30 สถาบัน ตามมาตรา 7 ของ พระ  
ราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 (2538 : 2) กล่าวไว้ว่า

ให้สถาบันราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มี  
วัตถุประสงค์ให้การศึกษาระดับปริญญาตรี และวิชาชีพชั้นสูง ทำการวิจัยให้บริการ  
ทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุ  
บำรุงศิลปวัฒนธรรม ผลิตภัณฑ์ และส่งเสริมวิสาหกิจ

สำหรับแนวการปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเจตนารมณ์ของพระราช  
บัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 จึงประกาศให้ส่วนราชการในสถาบันราชภัฏแบ่งเป็น 2 กลุ่ม  
ดังนี้ คือ

1. กลุ่มงานวิชาการ ได้แก่ คณะ และบัณฑิตวิทยาลัย
2. กลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน ได้แก่ สำนักและศูนย์ต่างๆ โดยมีฐานะเทียบเท่า  
คณะ (สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา. 2539 : 3)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 1.1 แสดงการแบ่งส่วนราชการในสถาบันราชภัฏ ตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538

จากแผนภูมิต้นเองจึงทำให้ สถาบันราชภัฏแต่ละแห่ง นั้นมีการแบ่งหน่วยงาน ภายในสถาบันเหมือนกันในส่วนของกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันแต่จะแตกต่างกันในส่วนของกลุ่มงานวิชาการขึ้นอยู่กับความพร้อมของสถาบันราชภัฏนั้นๆ แต่ที่สถาบันราชภัฏทุกแห่งประสบปัญหาขณะนี้คือในเรื่องของงบประมาณและอัตรากำลังของบุคลากรเป็นหลัก โดยเฉพาะข้าราชการพลเรือนจะมีน้อยมากสถาบันราชภัฏแห่งละประมาณ 10-15 คนเท่านั้น ซึ่งบุคลากรส่วนนี้จะปฏิบัติงานในกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันเป็นส่วนใหญ่ แต่สำหรับในกลุ่มงานวิชาการนั้นส่วนใหญ่มักจะเป็นอาจารย์ แต่งานที่จำเป็นต้องใช้บุคลากรข้าราชการพลเรือนนั้นมีมาก เช่น งานสารบรรณ เป็นต้น เพราะต้องใช้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จึงจะทำให้งานนั้นมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การมากที่สุด ดังที่ พยอมน วงศ์สารศรี (2537 : 112) ได้กล่าวไว้

ความสำเร็จขององค์การ ขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากร ทรัพยากร มนุษย์เป็นสินทรัพย์ที่สำคัญยิ่งขององค์การ ความสำเร็จหรือความล้มเหลว ไตๆ จะเกิดขึ้นในองค์การนั้น เป็นผลเนื่องมาจาก ความสามารถในการจัดการภายในองค์การ

ฉะนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่องค์การจะต้องได้บุคคล ที่มีคุณสมบัติ และสามารถที่เหมาะสมเข้ามาดำเนินงานและปฏิบัติกิจการต่างๆที่กำหนดขึ้นในองค์การ

นับจากวันที่พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 ประกาศใช้จึงทำให้สถาบันราชภัฏมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงานของสถาบันให้มีความอิสระและเกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานมากขึ้น เช่น จากเดิมที่งานสารบรรณจะอยู่ที่ส่วนกลางในสำนักงานอธิการบดีเพียงจุดเดียวแต่ในขณะนั้นงานสารบรรณได้กระจายงานบางส่วนไปตามหน่วยงานต่างๆในสถาบันฯโดยที่หน่วยงานนั้นๆ สามารถที่จะทำงานได้อย่างอิสระและคล่องตัวมากขึ้น โดยสามารถจะรับ - ส่งหนังสือราชการ โดยใช้เลขที่หนังสือออกหน่วยงานเองได้ โดยให้ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการศูนย์และสำนัก ลงนามในหนังสือราชการแทนอธิการบดีได้ ซึ่งทั้งนี้หนังสือดังกล่าวต้องเป็นหนังสือของหน่วยงานซึ่งอยู่ในบังคับบัญชาของหัวหน้าหน่วยงานนั้นๆติดต่อกับหัวหน้าหน่วยงานที่เท่ากันหรือต่ำกว่าและไม่ก่อให้เกิดนิติสัมพันธ์กับสถาบันฯและไม่เกี่ยวข้องกับเอกสารทางการเงิน ซึ่งเป็นในลักษณะการติดต่อ ทวงถาม ขอรบราขอเท็จจริง แจ้งผลที่ได้ดำเนินการไปแล้ว ตอบรับเอกสารที่ไม่เกี่ยวกับเอกสารสำคัญ ส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสารบรรณสาร ซึ่งเป็นในงานสายบังคับบัญชา จากจุดนี้เองที่มีการเปลี่ยนแปลงจึงทำให้เกิดปัญหากับผู้ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณในหน่วยงานต่างๆ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นอาจารย์และลูกจ้างประจำหรือลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลาสั้นๆทำหน้าที่แทนในจุดนี้และมองว่าเป็นการเพิ่มภาระงานให้มากขึ้น ฉะนั้นย่อมมีปัญหาเกิดขึ้นกับการปฏิบัติงานสารบรรณอย่างแน่นอน

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นอาจารย์คนหนึ่งในสถาบันราชภัฏและเคยรับผิดชอบงานเป็นเลขานุการคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมอยู่ช่วงเวลาหนึ่งเนื่องจากไม่มีบุคลากรที่เป็นข้าราชการพลเรือนหรือลูกจ้างประจำทำงานในตำแหน่งนี้ ก็ได้ประสบพบสภาพของปัญหาที่หน่วยงานในสถาบันราชภัฏประสบอยู่ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณซึ่งเป็นมูลเหตุจูงใจที่สนใจจะศึกษาพอที่จะสรุปได้ดังนี้คือ

1. ผู้วิจัยได้มองเห็นว่าการบริหารงานเอกสารนั้นมีความสำคัญมากในหน่วยงานต่างๆของสถาบัน โดยเฉพาะหนังสือราชการ ฉะนั้นถ้าหากเกิดปัญหาหรือข้อบกพร่องขึ้นมา ไม่ว่าจะ

ในด้านของความถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัด และตรงเวลาแล้วนั้นย่อมเป็นผลให้เกิดการเสียหายแก่ทางราชการ ต่อการบริหารงานของสถาบัน ทำให้การบริหารงานไม่มีประสิทธิภาพ ไม่บรรลุวัตถุประสงค์เท่าที่ควร ดังที่ สวัสดิ์ กาญจนสุวรรณ (2529 : 27) ได้มองเห็นว่า

ความสำคัญของงานสารบรรณ อยู่ที่การจัดทำไว้อย่างเป็นระบบ ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และสามารถดำเนินการอำนวยความสะดวก ในฐานะงานบริการ แก่บุคคลอื่น ด้วยความเรียบร้อย และรวดเร็ว เกิดประโยชน์กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ตามมาตรา 58 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 (2541 : 18) กล่าวไว้ว่า

บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบข้อมูล หรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยราชการ หน่วยของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น เว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลนั้นจะกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชน หรือส่วนได้ส่วนเสีย อันพึงได้รับ ความคุ้มครองของบุคคลอื่น

ทั้งนี้สถาบันเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญแก่งานสารบรรณด้วยการปฏิบัติที่ถูกต้องและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ฉะนั้นจึงควรที่จะศึกษาหาข้อมูลระดับปัญหาว่ามีอยู่ในระดับใดของแต่ละด้าน เพื่อที่จะเสนอแนะหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขต่อไป

2. ปัญหาด้านบุคลากรตลอดจนงบประมาณ สถาบันราชภัฏแต่ละแห่งขาดบุคลากรที่จะปฏิบัติงานด้านสารบรรณที่เป็นข้าราชการพลเรือนและลูกจ้างประจำที่มีความรู้ความสามารถ อยู่ภายในหน่วยงานต่างๆ โดยเฉพาะกลุ่มงานวิชาการจะนั้นจึงต้องมอบหมายงานด้านสารบรรณให้อาจารย์และลูกจ้างชั่วคราวปฏิบัติงานส่วนนี้แทน ฉะนั้นจึงขาดทักษะเฉพาะอย่าง ซึ่งจุดนี้เองย่อมก่อให้เกิดปัญหาขึ้นอย่างแน่นอน ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับงานสารบรรณ เพราะผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความสามารถในเรื่องของงานสารบรรณ และในบางครั้งก็ปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลาสั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศุภวรรณ หรรษภิญโญ (2539 : 128) พบว่า การบริหารงานสารบรรณประสบปัญหาในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานสารบรรณมีไม่เพียงพอ ครูในโรงเรียนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ ขาดระบบการเก็บรักษาและทำลาย ตลอดจนไม่มีการกำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

3. ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นความบกพร่องของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ เช่น อาจารย์ที่รับผิดชอบไม่ค่อยมีเวลาบางครั้งไม่อยู่ประจำ ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวมีการโยกย้ายหรือลาออกบ่อย การจัดทำหนังสือราชการไม่ถูกต้องเกิดผิดพลาด การรับและการส่งหนังสือราชการ มักล่าช้าไม่ทันกำหนดเวลา และเกิดการสูญหายเป็นประจำ มีการเก็บเอกสารไม่เป็นระบบยากต่อการค้นหาและติดตามเรื่อง ตลอดจนไม่มีการทำบัญชี เพื่อขอทำลาย หนังสือราชการที่เก็บไว้นาน ตลอดจนมีการใช้อย่างฟุ่มเฟือยในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ ข้อคิดเห็นของประวิทย์ มาตีประเสริฐ (2532 : 65 ; อ้างอิงมาจาก สถาพร ทองไทย. 2539 : 170) ที่กล่าวไว้ว่า

แนวปฏิบัติของงานสารบรรณที่ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียน ไม่สามารถปฏิบัติได้ดี คือ การจัดเก็บหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ กล่าวคือ ระบบการจัดเก็บหนังสือราชการ ยังไม่แยกหนังสือจัดเป็นหมวดหมู่ยากแก่การค้นหา และหนังสือจะหาย ส่วนเรื่องของการทำลายหนังสือราชการ ผู้ปฏิบัติไม่ทราบว่าจะกำหนดอายุการเก็บหนังสือราชการอย่างไร และไม่ทราบขั้นตอนการทำลาย จึงเก็บหนังสือราชการไว้มาก จนหาที่เก็บไม่ได้ก็มี และปล่อยปละละเลย ทำให้หนังสือราชการสูญหาย ซึ่งเป็นการปฏิบัติไม่เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสถาพร ทองไทย (2539 : 170) พบว่า ประสบัญญา ด้านการขาดเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณที่เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ การทำลายหนังสือราชการไม่ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และการจัดระบบการจัดเก็บ และการจ่ายหนังสือราชการไม่ดีพอทำให้สูญหายหรือจ่ายไม่ถึงถึงบ่อยๆ

จากสภาพของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นนี้ นั่นไม่ว่าในหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และในระดับมัธยมศึกษาก็ได้ประสบกับปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณกันต่างๆ นานา และได้มีผู้ทำวิจัยไว้บ้างแล้ว แต่ในส่วนของสถาบันราชภัฏนั้น ยังไม่มีผู้ใดได้ทำการศึกษา ถึงประเด็นปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณนี้เลย จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเพื่อดูว่าจะมีระดับของปัญหาล้ำๆ กันหรือไม่ เพียงใด มากน้อยขนาดไหน ตลอดจนได้รับทราบผลที่สะท้อนกลับจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามหน่วยงานย่อยภายในที่ถูกมอบหมายให้ปฏิบัติงานสารบรรณ ว่ามีปัญหายังไง เนื่องจากได้ถูกมอบหมายกระจายงานด้านสารบรรณลงสู่หน่วยงานย่อยภายในสถาบันที่เต็มรูปแบบสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงได้เลือกศึกษาเฉพาะกลุ่มสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น

เพราะว่างบประมาณมีอยู่อย่างจำกัด และผู้วิจัยมองเห็นว่าสถาบันราชภัฏในเขตภาคอื่นๆ ก็ประสบกับสภาพปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นเช่นเดียวกัน ไม่แตกต่างกัน สำหรับกลุ่มสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีสถาบันราชภัฏรวมอยู่ด้วยกัน 6 สถาบันคือ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต สถาบันราชภัฏจันทรเกษม สถาบันราชภัฏพระนคร สถาบันราชภัฏธนบุรี และสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขเพื่อมิให้เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการบริหารงานสารบรรณให้เกิดความสะดวก คล่องตัว ถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และเป็นระบบแก่สถาบันราชภัฏต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร 4 ด้าน คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร 4 ด้าน คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ

## 1.3 สมมุติฐานการวิจัย

ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร 4 ด้าน คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการนั้น แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 1.4 ทฤษฎี หรือกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาเพื่อสำรวจปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขต กรุงเทพมหานคร นั้น ผู้วิจัยได้ยึดตามกรอบของความหมายของ คำว่า งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่ การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย (ดิลก พัฒนวิชัยโชติ. 2531 : 3 ; และ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. 2539 : 1)

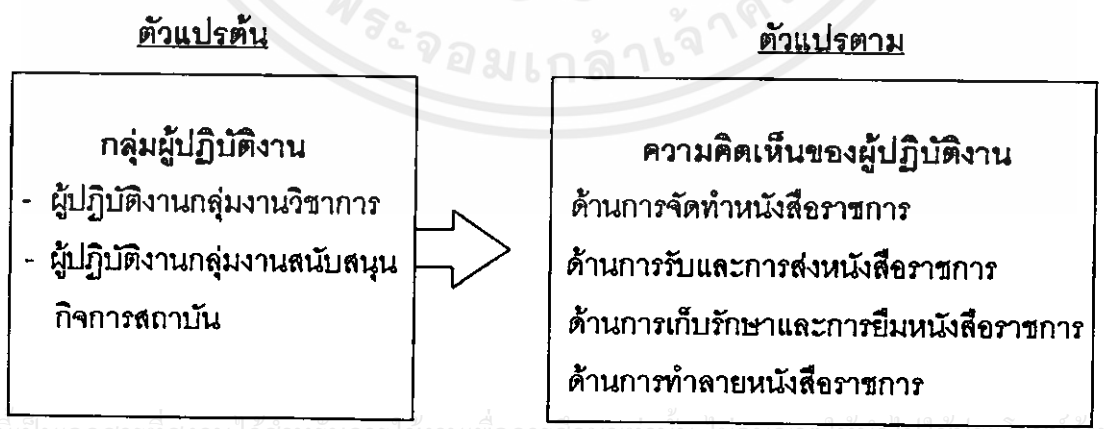
ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดออกเป็น 4 ด้านโดยวิเคราะห์ถึงงานที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเข้าอยู่ด้วยกันและครอบคลุมตามความหมายของงานสารบรรณได้เป็น 4 ด้านดังนี้ คือ

1.4.1 ด้านการจัดทำหนังสือราชการ หมายถึง การทำให้หนังสือราชการนั้นเกิดขึ้นโดยวิธีการต่างๆ เช่น การร่าง เขียน พิมพ์ จัดสำเนา เป็นต้น เพื่อใช้เป็นหลักฐานในราชการ

1.4.2 ด้านการรับ และการส่งหนังสือราชการ หมายถึง การรับหนังสือราชการที่ได้รับเข้ามาและการส่งหนังสือราชการที่ส่งออกไป โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามขั้นตอนระเบียบของงานสารบรรณ

1.4.3 ด้านการเก็บรักษา และการยืมหนังสือราชการ หมายถึง การทำให้หนังสือราชการอยู่ในสภาพดี สะดวกในการค้นหา และการที่บุคคลใดต้องการเอกสารนั้นเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในราชการด้วย

1.4.4 ด้านการทำลายหนังสือราชการ หมายถึง การแปรสภาพหนังสือราชการจากลักษณะเดิมไปในลักษณะที่แตกต่างจากเดิมด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การเผา การใช้เครื่องทำลายเอกสาร



รูปที่ 1.2 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขต กรุงเทพมหานคร เท่านั้น จำนวน 6 สถาบัน ประกอบด้วย สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต สถาบันราชภัฏจันทรเกษม สถาบันราชภัฏพระนคร สถาบันราชภัฏธนบุรี และสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ และกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันของสถาบันราชภัฏดังกล่าวข้างต้น ในปีการศึกษา 2541 โดยใช้หน่วยงานภายในที่สถาบันราชภัฏแต่ละแห่งได้มีการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณครบทุกกระบวนการเริ่มตั้งแต่ การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บ จนถึงการทำลายหนังสือราชการ โดยทั้งนี้ผู้วิจัยได้ยึดตามประกาศของสถาบันราชภัฏแต่ละแห่ง เรื่องการกำหนดเลขที่หนังสือออกของหน่วยงานภายใน เป็นขอบเขตในการทำวิจัยซึ่งรายละเอียดของหน่วยงานภายในแยกตามสถาบันราชภัฏได้ดังนี้

1.5.1 สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา มีหน่วยงานดังนี้คือ สำนักงานอธิการบดี

1.5.2 สถาบันราชภัฏสวนดุสิต มีหน่วยงานดังนี้คือ สำนักงานอธิการบดี คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ คณะศิลปกรรมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย สำนักส่งเสริมวิชาการ สำนักวางแผนและพัฒนา สำนักกิจการนักศึกษา สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม สำนักวิจัย สำนักทะเบียนและประมวลผล สำนักวิทยบริการ สำนักวิเทศสัมพันธ์ สำนักกิจการพิเศษ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ศูนย์ภาษา

1.5.3 สถาบันราชภัฏจันทรเกษม มีหน่วยงานดังนี้คือ สำนักงานอธิการบดี คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเกษตรและอุตสาหกรรม คณะวิทยาการจัดการ สำนักวิจัย สำนักวางแผนและพัฒนา สำนักกิจการนักศึกษา สำนักวิทยบริการ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักฝึกอบรมและบริการวิชาการ สำนักทะเบียนและประมวลผล

1.5.4 สถาบันราชภัฏพระนคร มีหน่วยงานดังนี้คือ สำนักงานอธิการบดี คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะอุตสาหกรรมศึกษา คณะวิทยาการจัดการ ศูนย์วิจัยและบริการการศึกษา สำนักวางแผนและพัฒนา สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักกิจการนักศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการ

1.5.5 สถาบันราชภัฏธนบุรี มีหน่วยงานดังนี้คือ สำนักงานอธิการบดี คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ ศูนย์วิจัยและบริการการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการ สำนักกิจการนักศึกษา สำนักวางแผนและพัฒนา ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม

1.5.6 สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีหน่วยงานดังนี้คือ สำนักงานอธิการบดี บัณฑิตวิทยาลัย คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ สำนักวิจัยและบริการการศึกษา

ทั้งนี้โดยยึดตามกรอบของความหมาย คำว่า งานสารบรรณ ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษา และการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ

## 1.6 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.6.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ และกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 สถาบัน รวมทั้งสิ้น 173 คน แบ่งออกได้ดังนี้

1.6.1.1 ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานที่ดำรงตำแหน่ง หรือรักษาการในตำแหน่งเลขานุการคณะ รองเลขานุการคณะ ผู้ช่วยเลขานุการคณะ เลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่งานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ พนักงานพิมพ์ดีด และเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ จำนวนรวมทั้งสิ้น 84 คน

1.6.1.2 ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานที่ดำรงตำแหน่งหรือรักษาการในตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายธุรการ หัวหน้าฝ่ายเลขานุการ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่บริหารงานธุรการ เจ้าหน้าที่งานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ พนักงานพิมพ์ดีด และเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ จำนวนรวมทั้งสิ้น 89 คน

1.6.2 กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากประชากร

## 1.7 ตัวแปรที่จะศึกษา

1.7.1 ตัวแปรต้น (ตัวแปรอิสระ) ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 2 กลุ่มดังนี้คือ

1.7.1.1 ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ

1.7.1.2 ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน

1.7.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงาน

สนับสนุนกิจการสถาบัน ใน 4 ด้าน คือ

- 1.7.2.1 ด้านการจัดทำหนังสือราชการ
- 1.7.2.2 ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ
- 1.7.2.3 ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ
- 1.7.2.4 ด้านการทำลายหนังสือราชการ

## 1.8 ขอบเขตพื้นที่หรือสภาพทางภูมิศาสตร์

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาสำรวจปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งมี 6 สถาบัน คือ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต สถาบันราชภัฏจันทรเกษม สถาบันราชภัฏพระนคร สถาบันราชภัฏธนบุรี และสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

## 1.9 ข้อตกลงเบื้องต้น

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีข้อตกลงเบื้องต้น ดังนี้ คือ

1.9.1 ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน คือ ผู้ปฏิบัติงานและเป็นผู้ประสบปัญหาการปฏิบัติงานในเรื่องงานสารบรรณอย่างแท้จริง

1.9.2 ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ด้านงานสารบรรณตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป

## 1.10 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและตรงตามจุดมุ่งหมายในการวิจัยครั้งนี้จึงได้นิยามคำศัพท์ดังนี้คือ

1.10.1 ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ หมายถึง อุปสรรคหรือข้อขัดข้องต่างๆที่เกิดขึ้นในสภาพที่เป็นจริงเป็นเหตุให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับหนังสือราชการเป็นหลักไม่บรรลุวัตถุประสงค์ หรือบรรลุวัตถุประสงค์อย่างขาดประสิทธิภาพก่อให้เกิดความผิดพลาด ความล่าช้า ความฟุ่มเฟือย และไม่ตรงต่อเวลา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.10.1.1 การจัดทำหนังสือราชการ หมายถึง การทำให้เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการนั้นเกิดขึ้นโดยวิธีการต่างๆนับตั้งแต่ การร่าง การเขียน การพิมพ์ การจัดสำเนา การ

โรเนียว การถ่ายเอกสาร เพื่อให้ในงานราชการ ในรูปของจดหมายโต้ตอบ บันทึกข้อความ และงานพิมพ์ต่างๆ

1.10.1.2 การรับและการส่งหนังสือราชการ หมายถึง การรับและการส่งเอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการที่ได้รับเข้ามาและส่งออกจากหน่วยงานหรือผู้หนึ่งผู้ใดก็ตาม โดยเจ้าหน้าที่งานสารบรรณดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติเพื่อนำส่งต่อไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องนั้นๆต่อไป

1.10.1.3 การเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ หมายถึง การทำให้เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการนั้นอยู่ในสภาพดี จัดอย่างเป็นระบบ คั่นหาง่าย สะดวกต่อการนำมาใช้ในทันทีที่ต้องการ และการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีความประสงค์ต้องการเอกสารที่เป็นหลักฐาน ในราชการเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในราชการต่อไป

1.10.1.4 การทำลายหนังสือราชการ หมายถึง การแปรสภาพเอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการจากลักษณะเดิมไปในลักษณะที่แตกต่างจากเดิม โดยวิธีการเผา การใช้เครื่องทำลายเอกสารหรือวิธีอื่นจนไม่สามารถอ่านข้อความเอกสารนั้นได้

1.10.2 สถาบันราชภัฏ หมายถึง สถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งเป็นส่วนราชการในสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยในการศึกษาระดับนี้ใช้ สถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร 6 สถาบัน ดังนี้คือ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต สถาบันราชภัฏจันทรเกษม สถาบันราชภัฏพระนคร สถาบันราชภัฏธนบุรี และสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

1.10.3 ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ หมายถึง บุคคลที่ลงมือกระทำการที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับหนังสือราชการเป็นหลัก แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้คือ

1.10.3.1 ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ หมายถึง บุคคลที่ดำรงตำแหน่งหรือรักษาการในตำแหน่ง ดังนี้คือ เลขานุการคณะ รองเลขานุการคณะ ผู้ช่วยเลขานุการคณะ เลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่งานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ พนักงานพิมพ์ดีด และเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะพิมพ์ใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.10.3.2 ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน หมายถึง บุคคลที่ดำรงตำแหน่งหรือรักษาการในตำแหน่งดังนี้คือ หัวหน้าฝ่ายธุรการสำนักงานอธิการบดี หัวหน้าฝ่ายเลขานุการสำนักงานอธิการบดี สำนักและศูนย์ต่างๆ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่บริหารงานธุรการ เจ้าพนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ พนักงานพิมพ์ดีด และเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

# ทฤษฎี หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมทฤษฎี หลักการ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 2.1 ประวัติความเป็นมาของสถาบันราชภัฏ
- 2.2 พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538
- 2.3 การบริหารงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ
- 2.4 ความหมายของงานสารบรรณ
- 2.5 ความสำคัญของงานสารบรรณ
- 2.6 ประโยชน์ของงานสารบรรณ
- 2.7 ความสัมพันธ์ระหว่างงานธุรการและงานสารบรรณ
- 2.8 องค์ประกอบของงานสารบรรณ
- 2.9 ลักษณะที่ดีของงานสารบรรณ
- 2.10 ขั้นตอนการดำเนินงานสารบรรณ
  - 2.10.1 การจัดทำหนังสือราชการ
  - 2.10.2 การรับและการส่งหนังสือราชการ
  - 2.10.3 การเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ
  - 2.10.4 การทำลายหนังสือราชการ

## 2.1 ประวัติความเป็นมาของสถาบันราชภัฏ

ทุกสรรพสิ่งในสากลโลก ย่อมต้องมีการวิวัฒนาการไปตามกระแสความแปรเปลี่ยนของสังคม และจุดนี้เองที่ " วิทยาลัยครู " นั้นได้ถูกเปลี่ยนชื่อเป็น " สถาบันราชภัฏ " ด้วยเหตุผลที่วิทยาลัยครูสามารถผลิตบัณฑิตในสาขาวิชาการต่างๆ หลายโปรแกรมวิชาตามความต้องการของท้องถิ่นได้อย่างกว้างขวาง แต่คนทั่วไปยังคิดว่าวิทยาลัยครูผลิตบัณฑิตเฉพาะสายครูเท่านั้น บัณฑิตจากวิทยาลัยครูจะต้องประกอบวิชาชีพครูอย่างเดียว จุดนี้จึงทำให้ผู้ที่จบการศึกษาในวิชาอื่นๆ ขาดโอกาสในการได้งานทำ จึงมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนชื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานที่ได้ขยายทั่วไปและสอดคล้องกับความจำเป็นสากลเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องและเพื่อประโยชน์ต่อนักศึกษาในสถาบันต่อไป กรมการฝึกหัดครูจึงขอพระราชทานนามวิทยาลัยครูใหม่ และได้รับพระ

ราชทานนามจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวให้ " สถาบันราชภัฏ " แทน " วิทยาลัยครู " เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2535 จากนั้นในวันที่ 11 มกราคม 2538 ได้ขอพระราชทานตราสัญลักษณ์ประจำสถาบัน และในวันที่ 25 มกราคม 2538 พ.ร.บ. สถาบันราชภัฏ ได้มีผลบังคับใช้ ส่งผลให้ สถาบันราชภัฏ มีศักดิ์และสิทธิ์สมบูรณ์ ตามกฎหมายทุกประการ นับได้ว่า นามพระราชทาน " สถาบันราชภัฏ " ได้เข้าแทนชื่อ " วิทยาลัยครู " แล้วตั้งแต่นั้น จากนั้นวันที่ 6 สิงหาคม 2538 ทรงโปรดเกล้าพระราชทานตราสัญลักษณ์ " พระราชลัญจกร " นับว่าเป็นพระมหากรุณาธิคุณอันล้นพ้น เป็นมหาสิริมงคลนามยิ่งแก่เหล่าข้าราชการ นักศึกษา ตลอดจนบุคลากรทุกส่วนในกรมการฝึกหัดครูด้วยกัน (สถาบันราชภัฏเพชรบุรี. 2540 : 10)

## 2.2 พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538

ในการบริหารงานของสถาบันราชภัฏ จำเป็นต้องยึดหลักตามกรอบของพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง และสอดคล้องกับเจตนารมณ์ที่ต้องการกระจายอำนาจให้สถาบันราชภัฏมีความเป็นอิสระและคล่องตัวในการทำงานมากขึ้น ฉะนั้นขอหยิบยกรายละเอียดแต่ละมาตราที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเฉพาะสามารถนำมาอ้างอิงกับงานวิจัยครั้งนี้ ดังที่ พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 (2538 : 1-15) มีดังนี้คือ

มาตรา 1 พระราชบัญญัตินี้ เรียกว่า " พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 "

มาตรา 6 ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 7 ให้สถาบันราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการวิจัยให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู

ให้สถาบันเป็นส่วนราชการ ในสำนักงานสภาพัฒนาการศึกษาระดับกระทรวงศึกษาธิการ

ให้สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ เป็นนิติบุคคล มีฐานะเป็นกรมใน  
กระทรวงศึกษาธิการ

มาตรา 10 สถาบันอาจแบ่งส่วนราชการ ดังนี้

- (1) สำนักงานอธิการบดี
- (2) บัณฑิตวิทยาลัย
- (3) คณะ
- (4) สำนักวิจัย
- (5) หน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ

ส่วนราชการตามวรรคหนึ่งมีฐานะเทียบเท่ากอง

สำนักงานอธิการบดี อาจแบ่งเป็นฝ่าย หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่าง  
อื่นที่มีฐานะเทียบเท่าฝ่าย

บัณฑิตวิทยาลัย และคณะ อาจแบ่งเป็น สำนักงานเลขานุการ หรือ  
ภาควิชา

สำนักวิจัย และหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่น ที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ  
อาจแบ่งเป็น สำนักเลขานุการฝ่าย หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ที่มี  
ฐานะเทียบเท่าฝ่าย

มาตรา 11 การจัดตั้ง การรวม และการยุบเลิก สำนักงานอธิการบดี  
บัณฑิตวิทยาลัย คณะ สำนักวิจัย หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะ  
เทียบเท่าคณะ ตลอดจนการแบ่งส่วนราชการในส่วนราชการดังกล่าว ให้ทำ  
เป็นประกาศกระทรวงศึกษาธิการ

มาตรา 20 คณะกรรมการสภาสถาบันมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

(1) วางระเบียบ และออกข้อบังคับต่าง ๆ เกี่ยวกับ การดำเนิน  
กิจการของสถาบันและอาจมอบให้สถาบันแต่ละแห่งเป็นผู้วางระเบียบและ  
ออกข้อบังคับสถาบันนั้น ๆ เป็นเรื่อง ๆ ไปได้

(2) พิจารณาการจัดตั้ง การรวม และการยุบเลิกส่วนราชการ  
ของสถาบัน ตามมาตรา 11 รวมทั้งการแบ่งส่วนราชการในส่วนราชการ  
ดังกล่าว

**มาตรา 30** สถาประจําสถาบันมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

(1) กำกับดูแลให้สถาบันปฏิบัติตามนโยบาย และแผนพัฒนาสถาบัน ตามที่คณะกรรมการสภาสถาบันกำหนด

(2) วางระเบียบ และออกข้อบังคับของสถาบัน ทั้งนี้ โดยไม่ขัดต่อระเบียบ และข้อบังคับของคณะกรรมการสภาสถาบัน รวมทั้งการวางระเบียบ และออกข้อบังคับอื่น ตามที่คณะกรรมการสภาสถาบันมอบหมาย

(3) เสนอการจัดตั้ง การรวม และการยุบเลิกส่วนราชการของสถาบันตาม มาตรา 11 รวมทั้งการแบ่งส่วนราชการในส่วนราชการดังกล่าวต่อคณะกรรมการสภาสถาบัน

มาตรา 32 ในสถาบันแต่ละแห่ง ให้มีอธิการบดีคนหนึ่ง เป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบงานทั้งปวงของสถาบัน และจะให้มีรองอธิการบดี หรือผู้ช่วยอธิการบดี หรือมีทั้งรองอธิการบดี และผู้ช่วยอธิการบดี คนหนึ่งหรือหลายคน เพื่อช่วยปฏิบัติงานตามที่อธิการบดีมอบหมายก็ได้

มาตรา 33 ให้อธิการบดีปฏิบัติราชการแทนเลขาธิการเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับกิจการของสถาบัน และอธิการบดีจะมอบหมายให้รองอธิการบดีปฏิบัติราชการแทนก็ได้

มาตรา 34 ในกิจการที่เกี่ยวกับบุคคลภายนอก ให้อธิการบดีเป็นผู้แทนสำนักงานในกิจการของสถาบัน ทั้งนี้ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของคณะกรรมการสภาสถาบัน

**มาตรา 38** อธิการบดีมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

(1) บริหารกิจการของสถาบัน ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ ของคณะกรรมการสภาสถาบันและของสถาบัน รวมทั้งนโยบายและวัตถุประสงค์ของสถาบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์เท่านั้น ไม่ควรนำข้อมูลไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต  
**มาตรา 40** ในสำนักงานอธิการบดี ให้มีผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี เป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบงานของสำนักงานอธิการบดี

ในคณะ หรือบัณฑิตวิทยาลัย ให้มีคณบดี เป็นผู้บังคับบัญชา และ  
รับผิดชอบงานของคณะ หรือบัณฑิตวิทยาลัย

ในสำนักวิจัย ให้มีผู้อำนวยการสำนักวิจัย เป็นผู้บังคับบัญชา และ  
รับผิดชอบงานของสำนักวิจัย

ในหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่น ที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ให้มีหัวหน้า  
หน่วยงาน ที่เรียกชื่ออย่างอื่น ที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ เป็นผู้บังคับบัญชา  
และรับผิดชอบงานของหน่วยงานนั้น

มาตรา 41 สถาบันที่ได้มีการแบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี  
บัณฑิตวิทยาลัย คณะ สำนักวิจัย หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะ  
อื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ให้มีหัวหน้าส่วนราชการนั้นๆ เป็นผู้บังคับบัญชา  
และรับผิดชอบงานของส่วนราชการนั้น และจะให้มีรองหัวหน้าส่วนราชการ  
นั้นคนหนึ่งหรือ หลายคนเพื่อช่วยปฏิบัติงาน ตามที่หัวหน้าส่วนราชการนั้น  
มอบหมายก็ได้ ทั้งนี้ ให้อธิการบดีแต่งตั้ง โดยความเห็นชอบของสภาประจำ  
สถาบันการดำเนินงานของ สำนักงานอธิการบดี สำนักวิจัย หรือ หน่วยงาน  
ที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ให้เป็นไปตาม ข้อบังคับของคณะ  
กรรมการสภาสถาบัน

จากรายละเอียดในแต่ละมาตราของพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 ที่กล่าวมา  
ข้างต้นนี้ นั้น โดยในรายละเอียดจะกล่าวถึงบททั่วไปและการดำเนินกิจการของสถาบันราชภัฏ ซึ่ง  
ในทางการปฏิบัตินั้นสถาบันราชภัฏแต่ละสถาบัน ก็จะยึดตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ.  
2538 นี้ในการดำเนินงานของสถาบัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

## 2.3 การบริหารงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ

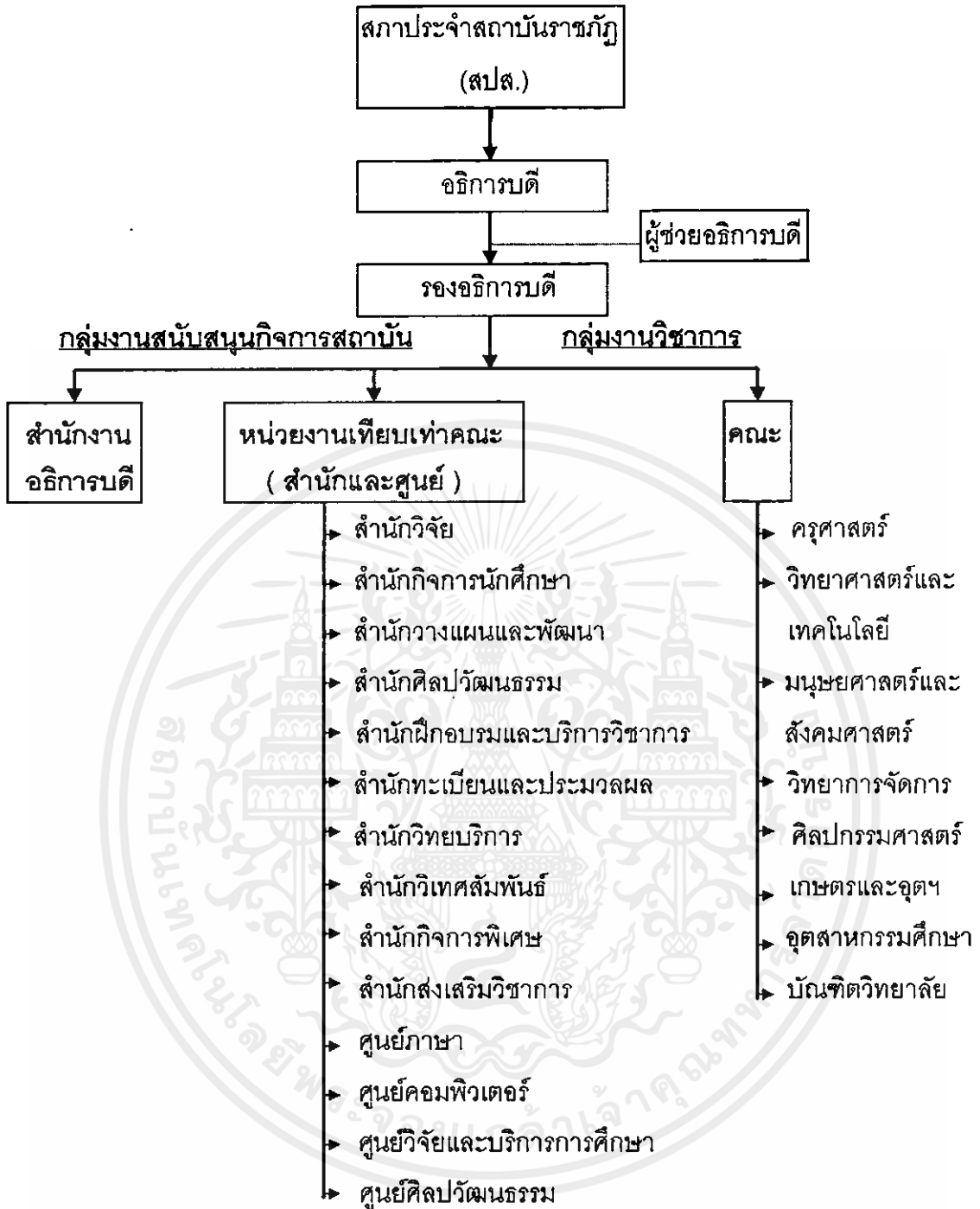
นับจากอดีตที่ผ่านมา ครั้งเมื่อตอนเป็นวิทยาลัยครูอยู่การบริหารงานของสถาบันทุกแห่ง  
นั้นจะมีรูปแบบการบริหารที่คล้ายกัน เช่น ในเรื่องของการสารบรรณ นั้นจะอยู่ที่ส่วนกลางคือ  
สำนักงานอธิการบดีเพียงจุดเดียว ที่จะปฏิบัติงานครบตามกระบวนการของงานสารบรรณเริ่มตั้ง  
แต่การจัด การรับ การส่ง การเก็บ จนถึงการทำลายหนังสือราชการ เมื่อมีการประกาศใช้พระราช  
บัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 นั้นทำให้สถาบันราชภัฏแต่ละแห่งสามารถที่จะมีการกระจาย  
งานด้านสารบรรณนี้ออกไปตามหน่วยงานย่อยภายในสถาบันได้ ทำให้การบริหารงานมีความ

คล่องตัว สะดวก รวดเร็วขึ้น โดยทางสภาสถาบันราชภัฏให้อำนาจสถาบันราชภัฏแต่ละแห่งสามารถกำหนดเลขที่หนังสือออกภายในหน่วยงานได้ และอธิการบดีสามารถมอบหมายให้ผู้ช่วยการสำนักงานอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการศูนย์และสำนัก ลงนามในหนังสือราชการแทนอธิการบดีได้ โดยเป็นการลงนามในหนังสือราชการไปยังหน่วยงานอื่น ในลักษณะการติดต่อประสานงาน การตอบรับทั่วไป ซึ่งต้องไม่เกี่ยวข้องกับราชการสำคัญและไม่เกี่ยวข้องกับการเงินของราชการ ตลอดจนหนังสือขอรายละเอียดเพิ่มเติม หนังสือเตือนหรือทวงถามเรื่องที่ค้าง หนังสือแจ้งผลที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ หนังสือเพื่อนำส่ง สำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร หนังสือตอบขอบคุณ ทั้งนี้หนังสือดังกล่าวต้องเป็นหนังสือของส่วนราชการซึ่งอยู่ในบังคับบัญชาของหัวหน้าส่วนราชการนั้นๆ ติดต่อกับหัวหน้าส่วนราชการที่เท่ากันหรือต่ำกว่าและไม่ก่อให้เกิดนิติสัมพันธ์กับส่วนราชการอื่น

ฉะนั้นสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ก็ได้มีการกระจายงานด้านงานสารบรรณนี้ไปตามหน่วยงานย่อยภายในสถาบันมากขึ้นหน่วยงานขึ้นอยู่กับทางผู้บริหารของสถาบันที่จะกำหนดให้มีเลขที่หนังสือออกหน่วยงานใดบ้างโดยจัดทำเป็นประกาศของสถาบันราชภัฏนั้นๆ ต่อไป แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าสถาบันราชภัฏสวนสุนันทาหนึ่งเดียวในจำนวนสถาบันราชภัฏ 6 สถาบันในเขตกรุงเทพมหานคร ที่อธิการบดียังรวบอำนาจการบริหารตรงจุดนี้คือบริหารงานแบบเดิม ยังไม่มีการกระจายงานด้านสารบรรณไปโดยจะต้องขึ้นอยู่กับทางสำนักงานอธิการบดีเพียงจุดเดียวในการรับส่งและออกเลขที่หนังสือราชการ ส่วนสถาบันราชภัฏ 5 สถาบันที่เหลือจากจำนวน 6 สถาบันในเขตกรุงเทพมหานครได้แก่ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต สถาบันราชภัฏจันทรเกษม สถาบันราชภัฏพระนคร สถาบันราชภัฏธนบุรี และสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้มีการกระจายงานด้านงานสารบรรณไปตามหน่วยงานย่อยภายในสถาบันเพื่อให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว ก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 ต้องการกระจายอำนาจให้สถาบันราชภัฏมีความเป็นอิสระและคล่องตัวในการทำงานมากขึ้น

ฉะนั้นอาจสรุปได้ว่าการบริหารงานสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้มีการกระจายงานด้านงานสารบรรณไปตามหน่วยงานย่อยภายในสถาบันในภาพรวม ในปีการศึกษา 2541 ได้ดังนี้

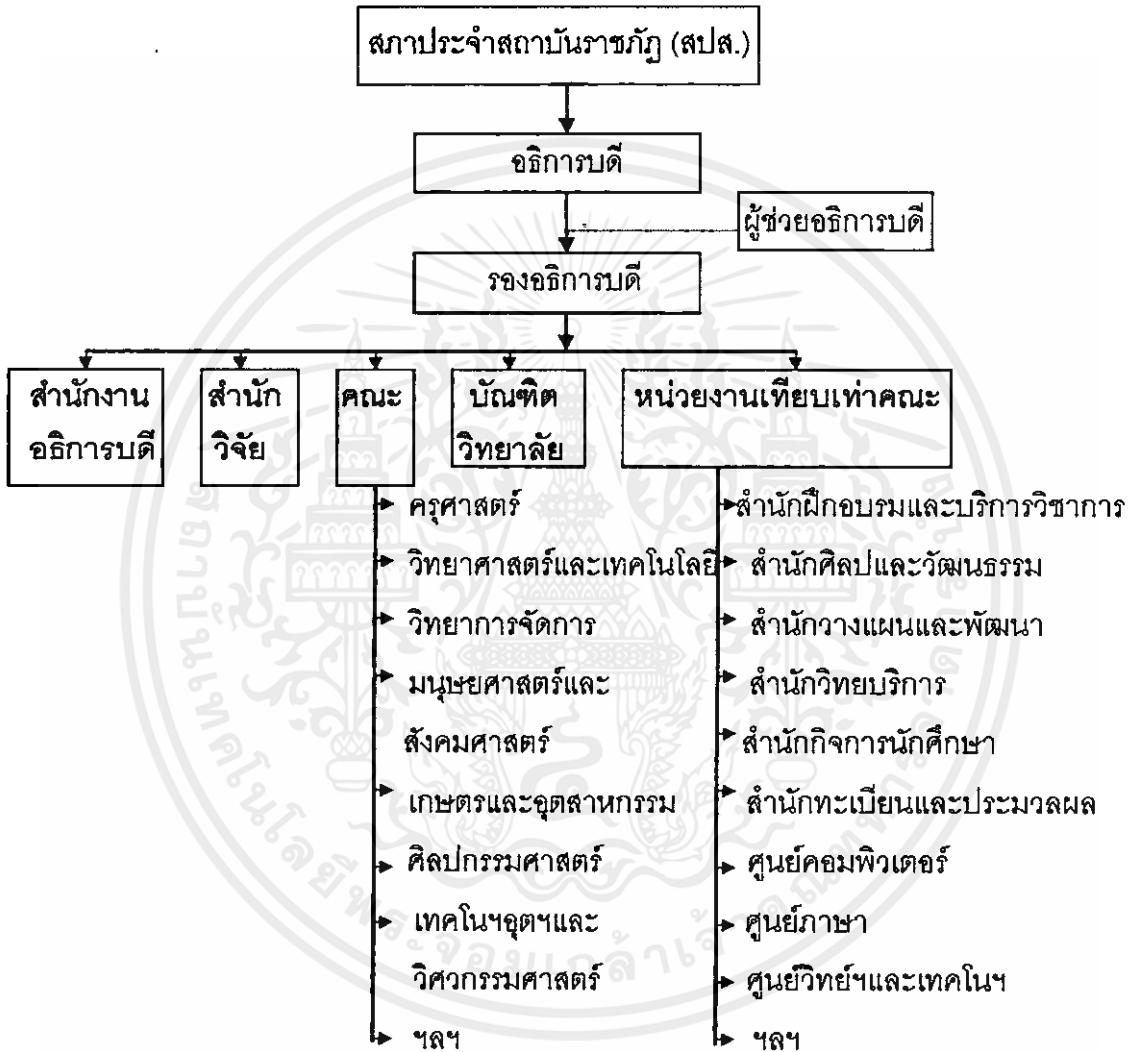
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสาร ทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 2.1 แสดงแผนภูมิการบริหารงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

จากรูปแผนภูมิการบริหารงานข้างต้นนี้ จะเห็นได้ว่ามีหน่วยงานย่อยภายในที่ชื่อหน่วยงานซ้ำกัน เช่น สำนักวิจัย กับศูนย์วิจัยและบริการการศึกษา ซึ่งจริงๆ แล้วคือหน่วยงานเดียวกัน โดยที่บางแห่งใช้ชื่อเดิมอยู่ส่วนบางแห่งปรับใช้ชื่อตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 ซึ่งความชัดเจนตรงนี้จะต้องมีการทำการแบ่งส่วนราชการของสถาบันราชภัฏแต่ละแห่งโดยจะต้องทำเป็นประกาศของกระทรวงศึกษาธิการจึงจะถูกต้องตามกฎหมาย แต่ขณะนี้ยังติดอยู่ใน

เรื่องของบุคลากรและงบประมาณ เพราะจำเป็นต้องมีการจัดสรรโครงสร้างใหม่จะต้องมีตำแหน่งบุคลากรเพิ่มมากขึ้น ซึ่งขณะนี้ก็ได้มีการระลอกการแบ่งส่วนราชการตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 อยู่ แต่ถึงอย่างไรก็ตาม จะขอแสดงโครงสร้างการบริหารงานสถาบันราชภัฏในภาพรวม ตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 ดังที่ สำนักวางแผนและพัฒนา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต (2540 : 7) ได้สรุปไว้ดังนี้



รูปที่ 2.2 แสดงแผนภูมิการบริหารงานสถาบันราชภัฏ ตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538

จากรูปแสดงแผนภูมิการบริหารงานสถาบันราชภัฏข้างต้นนี้ นั้น จะเห็นได้ว่าสถาบันราชภัฏจะต้องมีการแบ่งส่วนราชการภายใต้พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 ตามมาตรา 10 อาจจะมีเพิ่มเติมหรือตัดทิ้งขึ้นอยู่กับความพร้อมในด้านบุคลากรและด้านงบประมาณของสถาบันราชภัฏนั้นๆ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นจะต้องทำเป็นประกาศกระทรวงศึกษาธิการของแต่ละ

สถาบัน และทำการกำหนดเลขที่หนังสือออกให้กับหน่วยงานภายในด้วย เพื่อความคล่องตัวในการบริหารงานและสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 ที่ต้องการกระจายอำนาจให้สถาบันราชภัฏมีความเป็นอิสระและคล่องตัวในการทำงานมากขึ้น

## 2.4 ความหมายของงานสารบรรณ

งานสารบรรณเป็นงานๆ หนึ่งที่จะเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทั้งปวงเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยซึ่งนับว่ามีความสำคัญมาก เพราะการดำเนินงานขององค์การนั้นจำเป็นต้องใช้และเกี่ยวข้องกับระบบเอกสาร โดยเฉพาะการออกจดหมาย หนังสือ ตลอดจนบันทึกต่าง ๆ เหล่านี้ เพื่อใช้เป็นหลักฐานเสมือนหนึ่งบันทึกความทรงจำ ฉะนั้นได้มีผู้ให้ความหมายของงานสารบรรณไว้มากมายดังนี้

บุญชู เจนพนัส (2501 : 44) ได้กล่าวว่า

งานสารบรรณในทางราชการนั้น หมายถึง งานหนังสือ ได้แก่ งานที่เกี่ยวกับ การเขียนหนังสือ ร่างหนังสือ ตอบหนังสือ รับ-ส่งหนังสือ เก็บคั้นหนังสือ และหมายความรวมตลอดไปถึง งานติดต่อ ได้ตอบ สอบถาม ทำความตกลง สัญญา หรือแสดงความประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง จากผู้หนึ่งผู้ใด ถึงผู้หนึ่งผู้ใด คนเดียวหรือหลายคน หรือจากหน่วยงานหนึ่งถึงอีกหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งใช้แทนหนังสือ หรือคำพูด

สุดสดี สัตยมานะ และ สุพัตรา เพชรมณี (2521 : 198) ได้กล่าวถึงความหมายของงานสารบรรณ หมายถึง งานที่ทำด้วยหนังสือ นับแต่คิด ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จด จำ ทำสำเนา ส่ง รับ บันทึก ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ เก็บเข้าที่ และค้นหา

พนัส หันนาคินทร์ (2524 : 309) ได้กล่าวเกี่ยวกับงานสารบรรณไว้ว่า

งานสารบรรณ ได้แก่ งานติดต่อกับองค์การและบุคคลทั้งภายในและภายนอกโรงเรียนด้วยเครื่องมือต่างๆ เช่น จดหมาย โทรเลข โทรศัพท์ เป็นต้น เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการเก็บ คั้นและอ้างอิง การใช้ลายลักษณ์อักษร ในรูปของบันทึก และจดหมายของทางราชการ

เจือ หมายถึงเจริญ (2525 : 438) ได้กล่าวไว้ว่า

งานสารบรรณ คือ งานที่เกี่ยวกับหนังสือ ที่เป็นหลักฐานสำคัญของทางราชการงาน สื่อสารสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การปฏิบัติงานสารบรรณ ต้องยึดหลักปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และระเบียบ ว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517 ประกอบกัน

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2528 : 35) เห็นว่างานสารบรรณหมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารเอกสารเริ่มทำตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม ตลอดจนการทำลาย

ประวิทย์ มาตีประเสริฐ (2532 : 1) กล่าวว่า งานสารบรรณเป็นงานที่ทำเป็นเอกสารหนังสือหลักฐานต่างๆ เป็นการติดต่อสื่อความหมายด้านลายลักษณ์อักษร ระหว่างหน่วยงานราชการหรือไม่ใช่ราชการทั้งภายในและภายนอก

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 (2534 : 533) ได้ให้ความหมายของคำว่า สารบรรณ หมายถึง หนังสือที่เป็นหลักฐาน เมื่อนำมาใช้กับระบบราชการก็หมายความถึง หนังสือราชการที่เป็นหลักฐาน

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

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า งานสารบรรณ คือ งานที่เกี่ยวกับหนังสือเอกสารเพื่อใช้เป็นหลักฐานทางราชการ ซึ่งมีกระบวนการเริ่มตั้งแต่มีการจัดทำหนังสือราชการ มีการส่งหนังสือราชการออกจากหน่วยงาน และรับหนังสือราชการเข้ามาในหน่วยงาน มีการจัดเก็บหนังสือราชการ ตลอดจนการรักษาและยืมหนังสือราชการไปใช้งาน และสิ้นสุดด้วยการทำลายหนังสือราชการเมื่อถึงกำหนดเวลา โดยยึดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เป็นแนวในการปฏิบัติเพื่อเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงเวลา และมีประสิทธิภาพเพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่งานไปใช้พิมพ์เอกสารใช้งานเอกสารที่งานเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.5 ความสำคัญของงานสารบรรณ

เนื่องจากงานสารบรรณเป็นงานที่มีอยู่ทุกหน่วยงาน และมีความสำคัญยิ่งสำหรับทุกหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างเป็นระบบเกิดความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง ตรงเวลา และมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย ฉะนั้นจึงได้มีผู้กล่าวถึงความสำคัญของงานสารบรรณไว้มากมายดังนี้

ชารี มณีศรี (2524 : 56) ได้กล่าวไว้ว่า

เมื่อกิจการใดเจริญขึ้น งานหนังสือของกิจการนั้นยิ่งมากขึ้น เป็นเงาตามตัว และยิ่งทวีมากขึ้นทุกวัน ถ้าเจ้าหน้าที่ไม่มีระเบียบ เป็นหลักสำหรับปฏิบัติและปล่อยปละละเลยไว้ งานหนังสือเหล่านั้น จะยุ่งเหยิงสลับซับซ้อน ทั้บถม เกะกะ ค้นหาได้ยาก เป็นเหตุให้เสียเวลา ในการค้นหา หรือไม่ทันกับความต้องการ จึงจำเป็นต้องมีวิธีการจัดระเบียบให้เข้าเป็นระบบ เพื่อความเรียบร้อย เมื่ออ้างถึงก็ค้นหาได้รวดเร็ว เป็นการประหยัด เวลา แรงงานและเกิดประสิทธิภาพ งานทั้งหมดนั้น จะเกี่ยวข้องกับงานสารบรรณทั้งนั้น และงานนี้ กำหนดไว้ใช้เหมือนกันทุกกระทรวง ทบวง กรม

กองการเจ้าหน้าที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2528 : 2 ; อ้างอิงมาจาก อุไร จังจริง. 2534 : 1) ได้กล่าวย้ำถึงความสำคัญของงานสารบรรณไว้ว่า

งานสารบรรณ มิใช่เพียงแต่เป็น การจัดทำหนังสือราชการ เสนอหนังสือราชการ การรับหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการ การเก็บหนังสือราชการไว้ เป็นหลักฐานอ้างอิงและการทำลายหนังสือราชการเท่านั้น แต่งานสารบรรณยังเป็นงาน ที่เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคน ในทุกหน่วยงาน ที่ติดต่อเกี่ยวข้องกัน และเป็นงานที่มีวงจรต่อเนื่อง ซึ่งมีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สวัสดิ์ กาญจนสุวรรณ (2529 : 5) ให้ความเห็นความสำคัญของงานสารบรรณไว้ว่า

งานสารบรรณอยู่ที่การจัดทำไว้อย่างเป็นระบบถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ และสามารถดำเนินการอำนวยความสะดวก ในฐานะงานบริการแก่บุคคลอื่น ด้วยความเรียบร้อย และรวดเร็วเกิดประโยชน์ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและโรงเรียนเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญแก่งานสารบรรณด้วยการปฏิบัติที่ถูกต้องและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการสำนักงาน ก.พ. (ม.ป.ป. : 1 ; อ้างอิงมาจาก อุไร จังจริง. 2534 : 1) ได้กล่าวถึงความสำคัญของงานสารบรรณว่า เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญสำหรับวัดประสิทธิภาพในการบริหารของส่วนราชการ

และนอกจากนี้ อุไร จังจริง (2534 : 9) ได้กล่าวถึงงานสารบรรณมีความสำคัญสำหรับทุกหน่วยงานดังนี้

1. ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงาน
2. หนังสือราชการที่จัดทำขึ้นใช้เป็นสื่อในการติดต่อทำความเข้าใจระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หน่วยงานกับบุคคล และบุคคลกับบุคคล
3. หนังสือราชการที่จัดทำขึ้นเป็นเสมือนเครื่องเตือนความจำของหน่วยงาน
4. เป็นหลักฐานอ้างอิงการติดต่อหรือการทำความตกลง
5. หนังสือราชการที่จัดทำขึ้นอาจเป็นสิ่งที่มีความรู้ใช้ในการศึกษาค้นคว้าต่อไปในอนาคต

จากที่กล่าวมาข้างต้นนั้น สรุปได้ว่า งานสารบรรณมีความสำคัญต่อทุกหน่วยงาน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือ เพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในการติดต่อซึ่งกันและกัน ดังนั้นทางสวัสดิ์การสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงได้วางระเบียบในการปฏิบัติงานสารบรรณ เพื่อให้การติดต่อทางเอกสารทั้งภายใน ภายนอกหน่วยงานเป็นไปในทิศทางและรูปแบบเดียวกัน เพื่อที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ส่วนราชการ หน่วยงานของทางราชการ จึงได้ออกระเบียบสำนักนายก

รัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ขึ้น เพื่อให้ยึดถือปฏิบัติเป็นบรรทัดฐานเดียวกันทุกส่วนราชการ

## 2.6 ประโยชน์ของงานสารบรรณ

เนื่องจากหนังสือราชการที่หน่วยงานต่าง ๆ ของทางราชการได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการติดต่อทำความเข้าใจระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หน่วยงานกับบุคคล และบุคคลกับบุคคลนั้นมีจำนวนมาก ฉะนั้นจึงจำเป็นต้องจัดระเบียบในส่วนของการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับหนังสือราชการไว้เพื่อประโยชน์ ดังที่ สำนักงาน ก.พ. (2531 : 24-30 ; อ้างอิงมาจาก อุไร จังจรง. 2534 : 10 ) กล่าวไว้ดังนี้

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

จะเห็นได้ว่า งานสารบรรณนั้นสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงานมากมาย ทำให้การบริหารงานเป็นระบบ มีมาตรฐาน เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว ประหยัดเวลา แรงงาน ค่าใช้จ่าย และเกิดประสิทธิภาพต่อหน่วยงานนั้นมากขึ้น

## 2.7 ความสัมพันธ์ระหว่างงานธุรการและงานสารบรรณ

ก่อนอื่นขอกล่าวถึงความหมายของ งานธุรการ ตามที่ ผุสสดี สัตยมานะ และ สุพัตรา เพชรมณี (2521 :199) ได้ให้ความหมายไว้ว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้งานที่เกี่ยวข้อง การติดต่อ ได้ตอบ ประสานงาน งานธุรการ ต้องการ

ความคล่องแคล่ว ว่องไว รู้จักกาลเทศะ รู้จักหนักเบา ต่ำสูง อย่างใดควร-ไม่

ควรไม่ว่าจะเป็นทางหนังสือการพูด การติดต่อ ได้ตอบ การจัดระเบียบสั่งการ เพื่อความคล่องแคล่วว่องไว และรวดเร็วให้เกิดผลดีแก่การงาน และเป็นทีพอใจแก่ทุกฝ่ายที่ร่วมด้วย

สำหรับความหมายของ คำว่า อธิการ ตามพจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 (2534 : 270) หมายถึง การจัดกิจการงานของแต่ละหน่วย คู่กับงานวิชาการ

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณได้ดั้นนั้น จำเป็นต้องรู้งานธุรการและปฏิบัติงานธุรการได้ด้วย เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติควบคู่กันแยกไม่ออก หรือจะพูดให้เข้าใจง่ายก็คือ งานสารบรรณนั้นเป็นส่วนหนึ่งของงานธุรการก็ว่าได้ เพราะงานธุรการนั้นมันครอบคลุมงานของทั้งหมด และงานสารบรรณก็จะไปแทรกอยู่ในงานนั้นด้วย ฉะนั้นมันจะต้องสัมพันธ์และควบคู่กันไป บางหน่วยงานอาจใช้คำว่างานธุรการเพียงอย่างเดียว แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นงานสารบรรณก็จะรวมอยู่ในงานธุรการนั้นๆด้วยโดยเป็นที่เข้าใจกัน เช่น ในสถาบันราชภัฏนั้นจะไม่มีฝ่ายงานสารบรรณ แต่จะใช้คำว่าฝ่ายงานธุรการแทน ซึ่งแตกต่างจากของกรมอาชีวศึกษาที่มีฝ่ายงานสารบรรณอยู่ด้วยซึ่งอยู่ในสายงานงานของฝ่ายส่งเสริมการศึกษาของสถาบันการศึกษานั้นๆ

## 2.8 องค์ประกอบของงานสารบรรณ

ในการปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตาม จำเป็นที่จะต้องมียอดองค์ประกอบของงานนั้น ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงาน สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ของงาน และเช่นเดียวกันการปฏิบัติงานสารบรรณก็จะต้องมีองค์ประกอบของงานสารบรรณ ดังที่ ชารี มณีศรี (2524 : 57) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของงานสารบรรณ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธุรการ พนักงานพิมพ์ดีด และเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์

2.8.1 เจ้าหน้าที่ธุรการ เป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในหน่วยงานสารบรรณของส่วนราชการ เพราะเป็นผู้ให้บริการแก่ผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ดังนั้นผู้ที่สามารถทำหน้าที่สารบรรณได้ดีจะต้องมีความรู้ภาษาไทยดี รู้จักตัวสะกดการันต์ วรรคตอน แม่นยำศัพท์และคำแปลในพจนานุกรม หรือ พจนานุกรม ย่อมมีความรู้ภาษาต่างประเทศด้วยยิ่งดี และจะเป็นการดียิ่งขึ้น ถ้าได้รู้หลายภาษา มีคุณสมบัติเฉพาะตัว คือต้องมีความละเอียดละออ รอบคอบ สุขุม และรวดเร็ว ถ้าจะเขียนหนังสือต้องเขียนให้สั้นที่สุดแต่ได้ความมากที่สุด

นอกจากนี้ หวน พินธุพันธ์ (2528 : 60-61) ได้อธิบายกว้างออกไปอีกว่า การที่จะให้งานสารบรรณเป็นไปด้วยดีมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นที่ผู้ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณจะต้องมีความรู้ความเข้าใจ และปฏิบัติงานเกี่ยวกับหนังสือได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่สารบรรณ ต้องรู้ระเบียบสารบรรณ และต้องตั้งใจปฏิบัติตามระเบียบ และช่วยกันแก้ไขดัดแปลงให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น และต้องมีเครื่องมือเครื่องใช้สำหรับงานสารบรรณให้เพียงพอ
2. เจ้าหน้าที่งานสารบรรณต้องรู้งานธุรการด้วย เช่น การติดต่อโต้ตอบ ประสานงาน รู้จักกาลเทศะ มีความคล่องแคล่ว ว่องไว เพื่อให้เกิดผลดีแก่การงานและเป็นทีพอใจแก่ทุกฝ่ายที่ร่วมงานด้วย
3. เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ ต้องมีความรู้ภาษาไทยดี รู้จักตัวสะกดการันต์ วรรณตอน แม่นยำศัพท์ และคำแปลในปทานุกรมหรือพจนานุกรมยิ่งมีความรู้ภาษาต่างประเทศด้วยยิ่งดี และรู้หลายภาษายิ่งดีมาก ต้องมีความละเอียดละออ รอบคอบ สุขุม และรวดเร็วถ้าจะเขียนหนังสือต้องเขียนให้สั้นที่สุดแต่ได้ความมากที่สุด
4. ผู้เป็นหัวหน้างานสารบรรณ ต้องสอดส่องผู้ใต้บังคับบัญชาให้มืองานทำตลอดเวลา
5. เจ้าหน้าที่สารบรรณ ต้องจัดระเบียบงานให้เรียบร้อย เมื่ออ้างถึงก็ค้นหาได้ รวดเร็ว เป็นการประหยัดเวลา แรงงาน และทำให้เกิดประสิทธิภาพ

จะเห็นได้ว่า ผู้ที่ทำงานสารบรรณโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ธุรการนั้นจะต้องมีความรู้ทางด้านภาษา มีความเข้าใจระเบียบปฏิบัติ มีความละเอียดรอบคอบและปฏิบัติตามเกี่ยวกับหนังสือราชการได้ถูกต้องตามกระบวนการต่าง ๆ คือตั้งแต่การจัดทำหนังสือราชการ การรับและการส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษา และการยืมหนังสือราชการตลอดจนการทำลายหนังสือราชการได้เป็นอย่างดี

2.8.2 พนักงานพิมพ์ดีด นับว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง สำหรับงานสารบรรณที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดทำหนังสือราชการ ดังนั้น พนักงานพิมพ์ดีด จะต้องมีความชำนาญในการพิมพ์ดีดเป็นอย่างดี รวดเร็ว ถูกต้อง และมีความเข้าใจในหลักการพิมพ์หนังสือ ดังที่ ชารีมณีศรี ( 2524 : 57 ) ได้กล่าวไว้ดังนี้

1. มีความรู้ทางด้านอักษรศาสตร์ดี
2. รู้แบบหนังสือราชการอย่างถูกต้อง
3. รู้ชื่อส่วนราชการ และตำแหน่งที่ถูกต้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่มอบให้ไว้สำหรับและใช้เฉพาะเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้นำไปเผยแพร่ต่อสาธารณะต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. เข้าใจข้อความในหนังสือ จัดวรรคตอนได้ถูกต้อง
5. รู้จักการอ่านลายมือผู้ร่างที่เกี่ยวข้องได้ดี
6. รู้จักการอ่านลายมือผู้ร่างที่เกี่ยวข้องได้ดี
7. รู้จักฟอร์มการวางรูปหนังสือให้เหมาะสมและงดงาม
8. รู้จักจัดลำดับแบ่งงานเมื่องานพิมพ์ตีตมมาก
9. รู้จักรักษาเครื่องพิมพ์ดีดอยู่ในสภาพเรียบร้อย

2.8.3 เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ นอกเหนือจากเจ้าหน้าที่ธุรการและพนักงานพิมพ์ตีตแล้ว สิ่งจำเป็นประการสุดท้ายคือเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ ดังที่ มัลลี เวชชาชีวะ (ม.ป.ป. : 435) ได้กล่าวไว้ว่า

เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ หน่วยงานจะต้องจัดให้มีเพียงพอกับการดำเนินงานสารบรรณ เพราะถ้าหากขาดเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์แล้ว ย่อมเป็นผลให้การดำเนินงาน ไม่สะดวก เกิดอุปสรรค ข้อขัดข้องต่างๆ ซึ่งอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ที่เป็นสิ่งจำเป็น สำหรับการดำเนินงานสารบรรณ คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์งาน เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องโรเนียว ตู้เก็บเอกสาร เครื่องถ่ายเอกสาร ยานพาหนะสำหรับการรับส่งหนังสือ โทรศัพท์ โทรสาร ทะเบียนรับ และส่งหนังสือ ตลอดจนวัสดุต่างๆ เช่น กาว กรรไกร กระดาษไข น้ำยาลบกระดาษไข ของกระดาษ ตรายาง แฟ้มเอกสาร เครื่องเขียน แฟ้มเสนอ เครื่องเย็บกระดาษ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะต้องจัดเตรียมไว้ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ทุกโอกาส

จากองค์ประกอบของงานสารบรรณข้างต้นนั้นจะเห็นได้ว่า หัวใจของงานสารบรรณคือ จะต้องมีความถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัด และตรงเวลา ฉะนั้นจำเป็นจะต้องมีบุคลากร และเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์เพื่อที่จะให้งานนั้นดำเนินการไปด้วยดี ซึ่งบุคลากรที่จะทำงานสารบรรณได้ดีจำเป็นต้องรู้งานธุรการด้วย เช่น การติดต่อ โต้ตอบ และประสานงาน รู้จักความควรหรือไม่ควร มีความคล่องแคล่ว ว่องไว นอกจากนั้นต้องมีความรู้ทางด้านภาษาเป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาไทย และควรรู้ระบบข่าวสารทั้งปวง สามารถพิมพ์ดีดได้และจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานสารบรรณดี ทั้งนี้เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์จะต้องมีเพียงพอและทันสมัย มีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่อให้งานสารบรรณมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## 2.9 ลักษณะที่ดีของงานสารบรรณ

ในการปฏิบัติงานใดๆก็ตามที่จำเป็นที่จะต้องให้งานนั้นดำเนินการเป็นไปด้วยดีให้บรรลุวัตถุประสงค์เกิดความคล่องตัว ถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัด และตรงเวลา มีประสิทธิภาพและปัญหาอุปสรรคน้อยที่สุดดังที่ กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร เหลืองอร่าม (2517 : 100-101) ได้กล่าวถึงงานสารบรรณที่ดีต้องมีลักษณะดังนี้

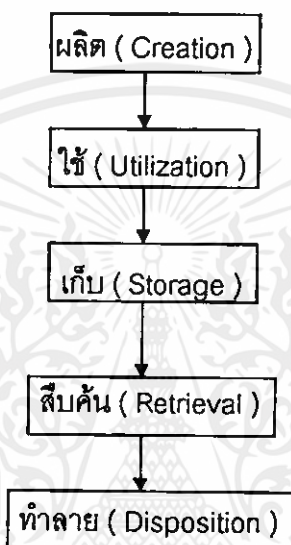
1. ปฏิบัติด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว ประหยัดเวลา
2. หาวิธีลัดในการร่างโต้ตอบ รับและส่ง เก็บ ค้น ทำลายหนังสือเพื่อประหยัดแรงงาน นอกจากนั้น หนังสือโต้ตอบทุก ๆ ฉบับ จะต้องได้ความสมบูรณ์ ประณีต สะอาด ชัดเจน เรียบร้อย มีระเบียบ และเป็นมาตรฐาน
3. ร่างหนังสือโต้ตอบได้เร็ว ถูกต้อง ไม่ต้องแก้ไขเพิ่มเติมอีก
4. เมื่อได้รับหนังสือลงบัญชีได้ถูกต้องตามแบบที่กำหนดไว้แล้วรวบรวมเสนอเพื่อให้ผู้มีอำนาจพิจารณาออกความเห็น หรือสั่งการ
5. เก็บเรื่องเป็นระเบียบ ติดตามเรื่องได้ง่ายโดยใช้บัตรสอบถามหรือค้นจากหลักฐานตามระเบียบที่กำหนดไว้
6. หนังสือโต้ตอบที่ใช้ข้อความซ้ำๆ เหมือนกันเป็นประจำควรมีพิมพ์แบบฟอร์ม ไว้เป็นแบบตายตัว เว้นช่องว่างไว้ สำหรับกรอกเฉพาะข้อความที่จะเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งจะเป็นการทุ่นแรงงานและประหยัดเวลา
7. ข้อความที่จะจดให้ได้ ถูกต้อง รวดเร็ว ต้องให้จดด้วยตัวเลขหรือเครื่องหมายที่กึ่งเสียง

จากลักษณะที่ดีของงานสารบรรณที่กล่าวไว้ข้างต้นนี้ นั้น จะเห็นได้ว่าเป็นการกล่าวถึงลักษณะของงานที่ครอบคลุมทั้งกระบวนการของงานสารบรรณ จะต้องปฏิบัติได้รวดเร็ว ถูกต้อง ประหยัดและตรงเวลา มีการคิดค้นหาวิธีการปฏิบัติใหม่ๆ เพื่องานจะได้คล่องตัว ตลอดจนมีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในงานสารบรรณ เพื่อให้งานนั้นดำเนินการไปด้วยดี มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ตามระเบียบของสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.10 ขั้นตอนการดำเนินงานสารบรรณ

ในการดำเนินงานสารบรรณจำเป็นที่จะต้องมีการปฏิบัติเพื่อให้มีความสัมพันธ์กัน ตั้งแต่การผลิตขึ้นมา จนถึงการทำลาย มีการทำงานที่เป็นวงจรต่อเนื่องกัน ฉะนั้นสามารถที่จะสรุปออกมาเป็น วงจรชีวิตของเอกสารได้ 5 ขั้นตอน ดังนี้คือ (จินตนา บุญบงการ. ม.ป.ป. : 132 ; และ Ricks and Gow. 1988 : 38)



รูปที่ 2.3 แสดงวงจรชีวิตของเอกสาร

จากวงจรชีวิตของเอกสารดังกล่าว จะเห็นว่า เป็นวงจรที่มีความต่อเนื่องกันซึ่งเมื่อนำมาใช้ในงานสารบรรณก็จะประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ การจัดทำหนังสือราชการ การรับและการส่งหนังสือราชการ การเก็บหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ ซึ่งในแต่ละขั้นตอนนี้มีความสำคัญเท่าเทียมกัน ไม่มีขั้นตอนใดที่มีความสำคัญเหนือกว่ากัน เพราะขั้นตอนต่าง ๆ ที่กล่าว ต้องมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน การดำเนินงานสารบรรณ จึงจะดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

### 2.10.1 การจัดทำหนังสือราชการ

ในการปฏิบัติงานสารบรรณนั้น จะเห็นได้ว่าจุดเริ่มต้นของงานสารบรรณก็คือ การจัดทำหนังสือราชการ เพื่อที่จะส่งผลและก่อให้เกิดกิจกรรมอื่น ๆ ของงานสารบรรณตามมาไม่ว่าจะเป็นการรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม และการทำลายหนังสือราชการ ดังนั้นการจัดทำหนังสือราชการจึงมีความสำคัญยิ่งต่อระบบงานสารบรรณโดยรวม และในปัจจุบันนี้ คอมพิวเตอร์ได้เข้า

มามีบทบาทต่อสังคมของมนุษย์เรามากขึ้นในทุก ๆ ด้าน สามารถนำมาใช้ในงานสารบรรณได้อย่างดียิ่ง เพื่อให้งานเรียบร้อย ถูกต้อง แม่นยำ ประหยัด และรวดเร็วขึ้น ได้ทุกขั้นตอน สำหรับในการจัดทำหนังสือราชการเราสามารถนำโปรแกรมของคอมพิวเตอร์มาใช้ เช่นโปรแกรมที่ใช้ประกอบด้วย โปรแกรมราชวิถี CU - WRITER , WORDSTAR , AMI - PRO , MICROSOFT - WORD เป็นต้น ซึ่งสามารถที่จะแก้ไขคำผิดหรือพิมพ์ตกหล่นได้ง่ายมาก ทำให้งานการจัดทำหนังสือราชการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### 2.10.1.1. ความหมายของการจัดทำหนังสือราชการ

ความหมายของการจัดทำหนังสือราชการ ดังที่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2531 : 631) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดทำหนังสือราชการ หมายถึง การทำให้นหนังสือราชการบังเกิดขึ้นโดยการพิมพ์ การเขียน การอัดสำเนา เพื่อใช้งานในสำนักงาน ในรูปจดหมาย ได้ตอบ บันทึกข้อความ และงานพิมพ์ต่าง ๆ

ในทัศนะของจินตนา บุญบงการ (ม.ป.ป. : 132) ได้ให้ความหมายของการจัดทำหนังสือราชการคล้ายกันว่า เป็นกิจกรรมที่เริ่มตั้งแต่การคิด ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ ทำสำเนา

สรุปได้ว่า การจัดทำหนังสือราชการ หมายถึง การทำให้นหนังสือราชการนั้นเกิดขึ้นโดยวิธีการต่าง ๆ เช่น การร่าง การเขียน การพิมพ์ การทำสำเนา ในรูปของจดหมายได้ตอบ บันทึกข้อความ และงานพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อให้เป็นหลักฐานในราชการ

#### 2.10.1.2. ความหมายของหนังสือราชการ

ตามระเบียบงานสารบรรณ ดังที่ ขารี มณีศรี (2524 : 70) กล่าวไว้ว่า

หนังสือราชการ หมายความว่า เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่อาจใช้อ้างอิงเป็นหลักฐานยืนยันในราชการได้ และมีได้หมายความเฉพาะเอกสารที่ทางราชการเป็นเจ้าของเท่านั้น หมายความว่า เอกสารของใครก็ได้ เมื่อเสนอมาและเจ้าหน้าที่รับไว้แล้ว ให้ถือเป็นหนังสือราชการทั้งสิ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนความหมายของคำว่า หนังสือ หมายถึง เครื่องหมายใช้เขียนแทนเสียงหรือคำพูด ลายลักษณ์อักษร จดหมาย เอกสาร บทประพันธ์ (พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530. 2534 : 554)

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

ส่วนเอกสารราชการ หมายความว่า เอกสารซึ่งเจ้าพนักงานได้จัดทำขึ้น หรือรับรองในหน้าที่ และให้ความหมายรวมถึงสำเนาเอกสารนั้น ๆ ที่เจ้าพนักงานได้รับรองในหน้าที่ด้วย (ชาวมณีศรี. 2524 : 70)

### 2.10.1.3 ลักษณะของหนังสือราชการ

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

1. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
2. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใช่ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
3. หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่บุคคลภายนอก มีมาถึงส่วนราชการ
4. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
5. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับ

จากลักษณะของหนังสือราชการดังกล่าวจะเห็นว่าหนังสือที่ส่วนราชการจะต้องจัดทำขึ้นได้แก่ เอกสารใน ข้อ 1,2,4 และข้อ 5

### 2.10.1.4 ชนิดของหนังสือราชการ

ตามข้อ 10 ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ดังที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (2539 : 2) ได้กำหนดไว้มี 6 ชนิดคือ

1. หนังสือภายนอก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนไปเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามใช้

2. หนังสือภายใน
3. หนังสือประทับตรา
4. หนังสือสั่งการ

และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. หนังสือประชาสัมพันธ์  
 6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อกับราชการที่เป็นแบบพิธี ใช้กระดาษครุฑ เป็นหนังสือติดต่อกันระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นซึ่งมีไซ้ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

2) หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อกับราชการ ที่เป็นแบบพิธี น้อยกว่าหนังสือภายนอก ใช้กระดาษบันทึกข้อความ เป็นหนังสือติดต่อกันภายใน กระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ตลอดจนหน่วยงานในสังกัดเดียวกัน

3) หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ตราประทับแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับดวงตรา หนังสือประทับตราใช้กระดาษครุฑ

หนังสือประทับตราใช้เป็นหนังสือติดต่อกันระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการหรือระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก และใช้เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ซึ่งตามระเบียบกำหนดไว้ ดังที่ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี (ม.ป.ป. : 3-5) กล่าวไว้ได้แก่เรื่องดังต่อไปนี้

1. การขอรายละเอียดเพิ่มเติม
2. การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสารหรือบรรณสาร
3. การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญหรือการเงิน
4. การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินงานการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

ข้อทราบ

5. การเตือนเรื่องที่ค้าง
6. เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป กำหนดโดยทำเป็น

คำสั่งให้ใช้หนังสือประทับตรา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4) หนังสือสั่งการ คือ หนังสือที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการหรือวางแนวทางให้ผู้บังคับบัญชาถือปฏิบัติ มี 3 ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ

คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้กระดาศตราครุฑ

ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระดาศตราครุฑ

ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้ โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาศตราครุฑ

5) หนังสือประชาสัมพันธ์ คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกเพื่อเผยแพร่ แนะนำ หรือทำความเข้าใจหรือชี้แจงเหตุการณ์ มี 3 ชนิด คือ ประกาศ แถลงการณ์ และข่าว โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ

ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศ หรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัติ ใช้กระดาศตราครุฑ

แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลง เพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์ หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบโดยชัดเจนทั่วกัน ใช้กระดาศตราครุฑ

ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ โดยไม่ต้องใช้กระดาศตราครุฑ หรือกระดาศบันทึกข้อความ ส่วนราชการผู้จัดทำข่าวสามารถให้ตราเครื่องหมายประจำส่วนราชการนั้น ๆ ได้

6) หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการจัดทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาแล้วในหัวข้อข้างต้น หรือเป็นหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการแบ่งออกเป็น 4 ชนิด คือ

หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรอง บุคคล นิติบุคคลหรือหน่วยงานเพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใด ให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง ใช้กระดาศตราครุฑ

รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

**บันทึก** คือ ข้อความซึ่งผู้ได้บังคับบัญชา เสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชา สั่งการแก่ผู้ได้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับ กรม ติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ โดยปกติให้ใช้กระดาษบันทึกข้อความ และมีลักษณะไม่เป็น แบบพิธีอย่างหนังสือภายนอก และ หนังสือภายใน

**หนังสืออื่น** คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ ซึ่งรวมถึง ภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพด้วย หรือหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของ ทางราชการแล้ว มีรูปแบบตามที่ กระทรวง ทบวง กรม จะกำหนดขึ้นใช้ตามความเหมาะสม เว้นแต่ มีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบ เช่น โฉนด แผนที่ แบบ แผนผัง สัญญา หลักฐาน การสืบสวนและสอบสวน และคำร้อง เป็นต้น

หนังสือราชการ ทั้ง 6 ชนิด ที่กล่าวไว้ข้างต้นนี้ ในกรณีที่เป็นเรื่องลับหรือ ด่วน ให้ ปฏิบัติตามที่จะกล่าวตามลำดับดังนี้ คือ

#### 2.10.1.5 หนังสือราชการลับ

หมายถึง หนังสือราชการที่ต้องสงวนไว้เป็นความลับได้กำหนดขึ้นความลับแบ่งเป็น 4 **ชั้นคือ**

**ลับที่สุด ( top secret)** ได้แก่ ความลับที่มีข้อความสำคัญที่สุด เกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุหรือบุคคล

**ลับมาก (secret)** ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญมากเกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุหรือบุคคล

**ลับ (confidential)** ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญเกี่ยวกับข่าวสารวัตถุหรือบุคคล

**ปกปิด (restricted)** ได้แก่ ความลับซึ่งไม่พึงให้ผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ โดยสงวนให้ทราบ เฉพาะบุคคลที่มีหน้าที่ต้องทราบ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการเท่านั้น

#### 2.10.1.6 หนังสือราชการด่วน

หนังสือราชการ โดยเฉพาะ 3 ชนิดแรก คือ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน และหนังสือประทับตรา ซึ่งเป็นหนังสือที่ส่งออกไปถึงผู้รับหรือหน่วยงานนั้น หากมีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องได้รับการปฏิบัติให้รวดเร็วเป็นพิเศษ ระเบียบได้กำหนดวิธีปฏิบัติกับหนังสือ ดังกล่าวไว้ ดังนี้คือ

หนังสือด่วนที่สุด เป็นหนังสือที่เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น  
 หนังสือด่วนมาก เป็นหนังสือที่เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติโดยเร็ว  
 หนังสือด่วน เป็นหนังสือที่เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้  
 หนังสือด่วนภายใน เป็นหนังสือที่ผู้ส่งต้องการส่งหนังสือนั้นให้ถึงผู้รับภายในเวลาที่กำหนด โดยให้ระบุคำว่า “ ด่วนภายใน ” แล้วลงวันที่ เดือน ปี และเวลาที่ต้องการให้ถึงผู้รับ

#### 2.10.1.7 หนังสือเวียน

คือ หนังสือที่มีถึงผู้รับเป็นจำนวนมาก มีใจความอย่างเดียวกัน ให้เพิ่มรหัสพยัญชนะ “ ว ” หน้าเลขทะเบียนหนังสือส่ง ซึ่งกำหนดเป็นเลขที่หนังสือเวียนโดยเฉพาะ เริ่มตั้งแต่ 1 เรียงเป็นลำดับไปจนถึงสิ้นปีปฏิทินหรือใช้เลขที่ของหนังสือทั่วไปตามแบบหนังสือภายนอกอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ที่ ศธ 0308/ว 123 เป็นต้น เมื่อผู้รับได้รับหนังสือเวียนแล้วเห็นว่าเรื่องนั้นจะต้องให้หน่วยงาน หรือบุคคลในบังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ ได้รับทราบด้วย ก็ให้มีหน้าที่จัดทำสำเนา หรือจัดส่งให้หน่วยงาน หรือบุคคล เหล่านั้นโดยเร็ว

#### 2.10.1.8 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำหนังสือราชการ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำหนังสือราชการ ประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐาน 3 ประการ ดังนี้ อุไร จักรจิง (2534 : 20-23) กล่าวไว้มีดังนี้ คือ

1) คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด เจ้าหน้าที่ธุรการ โดยทำหน้าที่ในการพิมพ์ การโรเนียว การตรวจทาน การจัดทำหนังสือราชการ หรือเอกสารให้เป็นรูปเล่ม และเจ้าหน้าที่ผู้ร่างหนังสือราชการ รวมทั้งผู้บังคับบัญชาที่ตรวจและแก้ไข ร่างหนังสือราชการ ก่อนส่งพิมพ์ และ/หรือจัดทำรูปเล่ม ตามระบบงานที่กำหนดไว้

2) วัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์งาน เครื่องโรเนียว เครื่องถ่ายเอกสาร กระดาษ และแบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นต้น

#### 3) ระบบงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับงานราชการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.10.1.9 ขั้นตอนการจัดทำหนังสือราชการ มีลำดับขั้นตอน พอสรุป  
ได้ 9 ขั้นตอนดังนี้คือ

- 1) การกำหนดชั้นความลับ มี 4 ประเภทคือ ปกปิด ลับ ลับ  
มาก และลับที่สุด
- 2) การกำหนดชั้นความเร็ว มี ด่วน ด่วนมาก และด่วนที่สุด  
นอกจากนี้แล้วยังมีชั้นด่วนภายในกำหนดเวลาอีกประการหนึ่งด้วย
- 3) การร่างหนังสือ โดยปกติเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องและผู้บังคับ  
บัญชามอบหมายจะเป็นผู้ร่างหนังสือ
- 4) การตรวจแก้ไข เมื่อเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องร่างหนังสือเสร็จ  
แล้วจะเสนอผู้บังคับบัญชาตรวจแก้ไขตามลำดับชั้นที่กำหนดไว้ เพื่อพิจารณาแก้ไขร่างให้ถูกต้อง  
เหมาะสมก่อนส่งพิมพ์ต่อไป
- 5) การพิมพ์ งานพิมพ์นั้นในระบบราชการมีเจ้าหน้าที่พิมพ์ติด  
เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง โดยกำหนดการพิมพ์ตามแบบพิมพ์ที่เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องกำหนด ซึ่ง  
อาจพิมพ์เป็นหนังสือราชการฉบับเดียว และจะต้องมีสำเนา 2 ชุด หรือพิมพ์กระดาษไขเพื่อส่งโร  
เนียวจัดทำเอกสารเป็นรูปเล่มตามแต่กรณี
- 6) การตรวจทาน จะเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ธุรการโดยตรง  
เพื่อตรวจทานความถูกต้องของการพิมพ์ และส่งเจ้าหน้าที่พิมพ์ติดแก้ไขเมื่อมีคำผิด
- 7) การเสนอผู้บังคับบัญชา เมื่อหนังสือได้พิมพ์ถูกต้องแล้ว  
เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องจะเขียนบันทึกสรุปเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อลงนาม
- 8) การตรวจเรื่องผ่าน จากขั้นตอนที่ 7 หนังสือจะเสนอผู้  
บังคับบัญชาตามลำดับชั้นซึ่งเป็นไปตามระเบียบของทางราชการเพื่อตรวจความถูกต้อง เสนอ  
ความเห็นและอื่น ๆ แล้วแต่กรณี จนถึงผู้บังคับบัญชาชั้นสูงสุดที่เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องระบุไว้โดยผู้  
บังคับบัญชาแต่ละชั้นที่หนังสือผ่านจะลงนามกำกับไว้ด้วยทุกครั้ง
- 9) การลงนาม เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการจัดทำหนังสือราชการ

จากขั้นตอนการจัดทำหนังสือราชการ ทั้ง 9 ขั้นตอน การร่างหนังสือราชการเป็นหัวใจ  
สำคัญในการจัดทำหนังสือราชการ ผู้ร่างต้องมีความรู้ในเรื่องที่จะร่าง แยกประเด็นที่เป็นเหตุที่ทำให้  
ให้ต้องจัดทำหนังสือราชการขึ้น ความประสงค์ที่ควรแยกย่อยเป็นหัวใจให้ชัดเจนเข้าใจง่ายและลง  
ท้ายด้วยข้อสรุป ข้อตกลง ถ้าต้องการกล่าวถึง กฎ ระเบียบ หรือเอกสารอื่น ๆ ต้องระบุให้ชัดเจน  
ถ้อยคำสำนวนต้องเป็นภาษาที่เหมาะสมกับลักษณะของธุรกิจ ทั้งมีความสั้น กระชับเข้าใจง่าย ที่  
สำคัญที่สุดต้องแน่ใจว่าผู้รับหนังสือจะเข้าใจวัตถุประสงค์ในหนังสือนั้นถูกต้องตรงกับที่ท่าน

ต้องการ ซึ่ง จานงค์ บุญชู (2529 : 12-13) ได้กล่าวถึงหลักการสากลที่ควรตระหนักในการจัดทำหนังสือราชการ เรียกว่าหลักการ 7 C's เพราะหลักการดังกล่าวจะช่วยเกื้อกูลให้หนังสือติดต่อกับคุณค่าและประสิทธิผลสูงในการใช้ติดต่อทำความเข้าใจกัน แม้การจัดทำหนังสือราชการก็พึงควรยึดถือหลักการนี้เป็นแนวทางดำเนินการเช่นกัน สาระสำคัญของหลักการ 7 C's ก็คือ

1. หลักความชัดเจน (Cleamess)
2. หลักความสะอาด (Cleanness)
3. หลักความกระชับรัด (Conciseness)
4. หลักความสมบูรณ์ครบถ้วน (Completeness)
5. หลักความคงเส้นคงวา (Consistency)
6. หลักความสุภาพอ่อนโยน (Courteousness)
7. หลักความถูกต้อง (Correctness)

และนอกจากนี้ ชารี มณีศรี (2524 : 61-63) ได้กล่าวว่า การเขียนหนังสือราชการควรนึกถึงหลัก 8C 3P 1S ดังนี้คือ

1. ถูกต้อง (Correct)
2. ได้สาระสมบูรณ์ สั้นกระชับความ (Conclúsiive)
3. ชัดเจน (Clear)
4. กระชับรัด (Concise)
5. ลำดับความดี ( Consequent)
6. แต่ละวรรคเป็นเอกภาพ (Coherent)
7. ความและวรรคตอนเชื่อมโยงกลมกลืนสัมพันธ์กันดี (Condument)
8. คงเส้นคงวา ( Consistent)
9. ตรงประเด็น - เน้นจุด ( Pin - Point)
10. บรรลุจุดประสงค์ (Purposeful)
11. สุภาพ ( Polite)
12. ลื่น (Smooth)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่งาน บัณฑิตวิทยาลัย ใช้งานเพื่อการศึกษานั่น "ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงแหล่งเอกสารทุกครั้งหากนำไปใช้  
ต้องเขียนให้เข้าใจง่าย ให้เข้าใจถูกต้อง และให้เข้าใจในทางที่เป็นมงคลแล้วจะได้ชื่อว่าเขียน  
หนังสือดี (ชารี มณีศรี. 2524 : 63)

## 2.10.2 การรับและการส่งหนังสือราชการ

การรับและการส่งหนังสือราชการ เป็นขั้นตอนหนึ่งของการบริหารงานสารบรรณที่มีความสำคัญมาก เพราะสมรรถภาพของหน่วยงานจะมีมากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับการจัดวางรูปงาน เพื่อให้งานหนังสือสามารถส่งไปถึงผู้รับโดยเร็วที่สุด หรือส่งไปถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติดำเนินการได้ทันที โดยมีรากฐานที่สำคัญในการดำเนินงานนี้คือ งานดำเนินไปโดยรวดเร็ว ตรงเวลา ไม่สิ้นเปลือง ถูกต้อง และมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุดหรือไม่มีเลย และสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของ Place and Popham (1966 : 53) กล่าวว่า การสื่อสารข้อมูลควรให้สารนิเทศที่ถูกต้องแก่บุคคลที่เหมาะสม ในเวลาที่เหมาะสม โดยเสียค่าใช้จ่ายต่ำที่สุด เท่าที่เป็นไปได้ สำหรับการรับและการส่งหนังสือราชการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ครอบคลุมในเรื่องการรับ ตั้งแต่หนังสือนั้นได้มาถึงส่วนราชการจนถึงขั้นตอนการปฏิบัติและรวมถึงการรับหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน โดยอนุโลมรวมถึงหนังสือที่จะส่งออกจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ผ่านหน่วยงานสารบรรณกลางจนถึงการส่งหนังสือไปยังส่วนราชการอื่นด้วย และในปัจจุบันนี้ ได้มีการนำเอาคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการรับ-ส่งหนังสือราชการ ด้วยระบบ Electronic Mail ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลา และค่ากระดาษ อีกทั้งป้องกันเอกสารสูญหายระหว่างการส่งได้ด้วย

### 2.10.2.1 การรับหนังสือราชการ

การรับหนังสือราชการ มีความมุ่งหมายที่สำคัญอยู่ 3 ประการ ดังที่ ชารี มณีศรี (2524 : 86) กล่าวไว้คือ

1. เพื่อให้หนังสือไปถึงมือผู้รับ หรือผู้ปฏิบัติเร็วที่สุด
2. เพื่อป้องกันมิให้มีการสูญหาย สะดวกในการติดตามและค้นหา
3. เพื่อให้มีหลักฐานในการรับ

1) ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติในการรับหนังสือราชการ โดยสรุปได้ 7 ขั้นตอนดังนี้คือ

1. ตรวจสอบหนังสือที่รับเข้ามา
2. แยกประเภทหนังสือ
3. จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วน เพื่อดำเนินการก่อนหลังตามลำดับชั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น

#### 4. เปิดซองตรวจเอกสาร

4.1 กรณีเป็นหนังสือราชการลับ ให้ปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517

4.2 กรณีเป็นหนังสือราชการบกพร่อง ซึ่งอาจเนื่องมาจากไม่ได้ลงเลขที่หนังสือ วันที่ สิ่งที่ส่งมาด้วยไม่ครบ หรือไม่ได้ลงลายมือชื่อ ฯลฯ มีวิธีการดำเนินงาน 3 วิธี ดังนี้คือ

4.2.1 แจ้งส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ถ้าแก้ไขไม่ได้ลงบันทึกบกพร่องและส่งเรื่อง คืนกลับส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เช่น กรณีที่ไม่ได้ลงลายมือ

4.2.2 แจ้งส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ถ้าแก้ไขไม่ได้ ลงบันทึกบกพร่องและดำเนินการต่อ เช่น กรณีที่ส่งสิ่งที่ส่งมาด้วยไม่ครบ และทางส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะส่งมาเพิ่มเติมภายหลัง

4.2.3 แจ้งส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อขอแก้ไข ถ้าแก้ไขได้ดำเนินการต่อ เช่น ขอเลขที่หนังสือ ขอวันที่

4.3 กรณีหนังสือราชการถูกต้อง ดำเนินการต่อ

5. ประทับตรารับหนังสือ
6. ลงทะเบียนรับหนังสือ
7. ส่งหนังสือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ

#### 2) การลงทะเบียนรับหนังสือราชการ

ข้อปฏิบัติในการลงทะเบียนรับหนังสือราชการ โดยทั่วไปได้กำหนดลักษณะหนังสือที่สำคัญในการลงทะเบียนรับไว้ ดังที่ วาริ ศรเกษตรตริน และคณะ (ม.ป.ป. : 69) กล่าวไว้ดังนี้ คือ

1. เอกสารเกี่ยวกับการเงิน
2. โครงการพัฒนาการต่างๆ ที่สำคัญ
3. หนังสือจากข้าราชการชั้นผู้ใหญ่
4. เอกสารที่เป็นหลักฐานสำคัญทางกฎหมาย
5. เอกสารที่กำหนดเวลาให้ตอบ

เมื่อลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ก็นำหนังสือทั้งที่สำคัญและไม่สำคัญเสนอหัวหน้างานพิจารณา ถ้าหัวหน้างานเห็นว่าหนังสือสำคัญฉบับใดที่ควรลงทะเบียนรับแต่ไม่ได้ลง ก็ส่งคืนมาให้ลงทะเบียนรับเสียใหม่

ข้อยกเว้นหนังสือที่ไม่ต้องลงทะเบียนรับ ดังที่ วารีย์ ศรเกษตรตริน และคณะ (ม.ป.ป. : 69) กล่าวไว้มีดังนี้

1. หนังสือราชการนั้น เป็นหนังสือไม่สำคัญ
2. เป็นหนังสือที่เคยลงทะเบียนแล้วก็ไม่ต้องลงทะเบียนอีก แต่ให้หมายเหตุในทะเบียนว่าหนังสือนั้นกลับเข้ามาเมื่อวัน เดือน พ.ศ. เว้นแต่ได้จัดทำบัตรตรวจค้นไว้แล้ว ก็ไม่ต้องหมายเหตุ
3. หนังสือซึ่งกระทรวงลงทะเบียนรับแล้วส่งให้กรมในสังกัดดำเนินการ กรมจะไม่ลงทะเบียนรับก็ได้ แต่ให้ทำหลักฐาน (แทนทะเบียนรับ) โดยลงในสมุดส่งหนังสือที่จะส่งนั้น

3) ประโยชน์ในการลงบัญชีรับหนังสือ ดังที่ วารีย์ ศรเกษตรตริน และคณะ (ม.ป.ป. : 69) กล่าวไว้มีดังนี้

1. เพื่อเป็นหลักฐาน สะดวกในการติดต่อสอบถาม
2. เพื่อป้องกันมิให้หนังสือนั้นสูญหาย หากไม่ปรากฏในทะเบียนรับหนังสือก็จะติดตามหาได้ทันที
3. เพื่อให้ทราบผลการปฏิบัติของหนังสือในตอนแรก ว่าได้ปฏิบัติไปเพียงไรแล้ว ล่าช้าหรือไม่
4. เพื่อให้ทราบแนวทางเดินของหนังสือว่า ขณะนั้นหนังสืออยู่ที่ไหน

#### 2.10.2.2 การส่งหนังสือราชการ

หนังสือที่จะส่งออกไปนอกหน่วยงาน ได้แก่ หนังสือที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องทำเสร็จ และนำเสนอผู้บังคับบัญชาลงนามเรียบร้อยแล้ว หนังสือส่งต้องลงทะเบียนทุกฉบับแม้จะเป็นหนังสือที่ไม่ต้องลงชื่อ ทั้งนี้เพราะเหตุว่าหนังสือส่งจะต้องส่งออกไปนอกส่วนราชการ เจ้าของหนังสือจึงต้องมีเลขทะเบียนส่งเป็นหลักฐานการยืนยันซึ่งต่างกับหนังสือรับโดยถือว่าเมื่อรับหนังสือเข้ามาแล้วเป็นเรื่องภายใน การทำหลักฐานอาจดัดแปลงให้เป็นไปโดยประหยัดได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ภายใต้การดำเนินงานของกรมการศึกษานานาชาติ เป็นของภาคีที่นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะพิมพ์ใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1) ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ ในการส่งหนังสือราชการ โดยสรุปได้ 6 ขั้นตอน ดังนี้คือ

1. ตรวจสอบความเรียบร้อย
2. ลงทะเบียนหนังสือส่ง
3. ลงเลขที่และวัน เดือน ปี
4. บรรจุซอง ปิดผนึก และจำหน่ายซอง
5. นำส่งผู้รับ โดยส่งทางไปรษณีย์หรือโดยเจ้าหน้าที่ส่งหนังสือ
6. คืนสำเนาคู่มือฉบับพร้อมต้นเรื่อง ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หรือส่งหน่วยเก็บ แล้วแต่

กรณี

และในปัจจุบันนี้วิวัฒนาการด้านคอมพิวเตอร์ยังสามารถที่จะนำมาช่วยงานด้านการแจกจ่ายเอกสารได้ เช่น ในหน่วยงานที่ติดตั้งระบบ LAN จะสามารถส่งเอกสาร ข้อความ บันทึกต่างๆ ถึงกันได้ ด้วยระบบ Electronic - Mail ซึ่งเป็นการประหยัดค่ากระดาษและค่าพนักงานส่งเอกสารลง อีกทั้งป้องกันเอกสารสูญหายระหว่างการส่งได้ เพราะเป็นการส่งเอกสารจดหมายผ่านทางสายให้ไปปรากฏบนจอของผู้รับ เมื่อผู้รับเปิดจอทำงานก็จะได้รับเอกสารทันที

### 2.10.3 การเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ

เมื่อหนังสือราชการผ่านไปถึงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแล้ว ขั้นตอนที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งในระบบงานสารบรรณ คือ การเก็บหนังสือราชการซึ่งเปรียบเสมือนหัวใจของการปฏิบัติราชการ การจัดระบบหนังสือและวิธีการเก็บหนังสือเพื่อการเก็บค้น และได้รับการทำลายเมื่อถึงเวลาอันควร เป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องจากการรับและส่งหนังสือราชการ และในปัจจุบันมีการนำเอาคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดเก็บ เพื่อสะดวกในการค้นหาอีกด้วย

#### 2.10.3.1 การเก็บหนังสือราชการ

การเก็บหนังสือเป็นขั้นตอนสำคัญขั้นตอนหนึ่งของงานสารบรรณ เพราะเอกสารที่ส่วนราชการต่างๆ ผลิตขึ้นมาจำนวนมาก และมีส่วนหนึ่งจะต้องนำกลับมาใช้อีก จึงต้องจัดเก็บให้สามารถค้นหา นำกลับมาใช้ได้ทันความต้องการในการใช้งาน ในกรณีที่เป็นเอกสารที่จะไม่นำมาใช้อีก ก็จะต้องจัดเก็บไว้ในที่ที่เหมาะสมเพื่อว่าเมื่อถึงกำหนดเวลาสามารถจัดแยกออกไปทำลายได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของ Mabbs (1974 : 37) กล่าวว่า เอกสารที่มีอัตราการใช้น้อยกว่า

เดือนละครั้งถือเป็นเอกสารที่สิ้นกระแสการปฏิบัติแล้ว ควรส่งไปเก็บที่ศูนย์เก็บเอกสาร เพื่อลดภาระด้านพื้นที่เก็บเอกสารที่กำลังปฏิบัติอยู่

### 1) ความหมายของการเก็บหนังสือราชการ

ทวีวรรณ วงศ์โกวรรณ (2538 : 16) ได้ให้ความหมายของการเก็บเอกสารไว้ว่า

เป็นกระบวนการการจัด และเก็บเอกสารให้เป็นระบบ เพื่อให้ค้นหาได้ง่าย ในทันทีที่ต้องการ โดยคำนึงถึงว่าได้กำหนด ระบบการเก็บเอกสารให้อยู่ในแหล่งปลอดภัย และถาวรเสมือนเป็นศูนย์เก็บความจำขององค์การหรือหรือบุคคล รวมถึงการพัฒนาศิลปะในการจัดระบบให้เหมาะสมทันสมัย และเกิดผลดีต่อการดำเนินงานด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ สมชาย หิรัญภิตติ (ม.ป.ป. : 223) ได้ให้ความหมายของการจัดเก็บเอกสารไว้ว่า เป็นกระบวนการจัดระบบจำแนกและเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบสะดวกในการนำมาใช้เมื่อต้องการ ซึ่งถือว่าเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการบริหารงานเอกสารเท่านั้น

จำนงค์ หอมแย้ม และคณะ (2538 : 204) ได้ให้ความหมายของการจัดเก็บเอกสารไว้ว่า เป็นกระบวนการจัดเก็บ รักษา ค้นคว้า นำเอามาใช้ประโยชน์ได้โดยสะดวก รวดเร็ว ทันการ ดังนั้นจึงเป็นแบบแผนต้องทำเป็นระบบ และมีที่เก็บสะดวกทั้งการค้นหาง่าย อยู่ในสภาพพ่วงต่อการหยิบ การค้น ประหยัดเวลา สะดวกและปลอดภัย

จากความหมายที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น พอสรุปได้ว่า การจัดเก็บเอกสาร หมายถึง กระบวนการจัดและเก็บให้เป็นระเบียบและสะดวกในการค้นหาเมื่อต้องการ วัตถุประสงค์ที่สำคัญในการเก็บเอกสารเพื่อให้สามารถค้นหาเอกสารได้ทันทีที่ต้องการ เพื่อรวบรวมเอกสารที่สัมพันธ์กันไว้แหล่งเดียวกัน และเพื่อให้มีแหล่งเก็บที่ปลอดภัยและถาวร

### 2) หลักทั่วไปในการเก็บหนังสือราชการ พอสรุปได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น

1. เก็บในสถานที่ที่กำหนด

2. มีระบบในการเก็บ เช่น

2.1 เก็บตามหัวเรื่อง

2.2 เก็บตามชื่อหน่วยหรือบุคคล

2.3 เก็บตามชื่อภูมิศาสตร์

2.4 เก็บตามเลขรหัสหรือเก็บตามลำดับเวลาด้วยวัน เดือน ปี

3. หลักและวิธีที่ใช้ในการเก็บ สามารถใช้เป็นหลักและวิธีในการค้นหาได้ในตัวเองโดยไม่ต้องใช้วิธีใหม่

4. หลักวิธีที่ทำได้โดยรวดเร็ว เพื่อไม่ให้เสียเวลาในการรอคอย เมื่อต้องการค้นหามาใช้

5. เป็นวิธีที่ง่าย และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องทุกคนสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้อย่างรวดเร็วทั้งการเก็บและการค้นหา เมื่อนำออกมาใช้แล้วสามารถเก็บเข้าที่เดิมได้ถูกต้อง

6. เป็นวิธีเหมาะสมแก่ลักษณะงานและประหยัด

7. สามารถขยายตัวออกตามงานที่เพิ่มมากขึ้นได้

3) ความสำคัญของการจัดเก็บหนังสือราชการ พอสรูปได้ดังที่ จำนงค์ หอมแย้ม และคณะ กล่าวไว้ ดังนี้ คือ

1. งานจัดเก็บหนังสือราชการจะต้องปฏิบัติต่อเนื่องสม่ำเสมอประจำทุกวัน
2. งานจัดเก็บหนังสือราชการต้องการความรวดเร็ว
3. การจัดเก็บหนังสือราชการเพื่อนำไปอ้างอิง
4. แหล่งเก็บหนังสือราชการ ( จำนงค์ หอมแย้ม และคณะ. 2538 : 204)

4) จุดมุ่งหมายของการจัดเก็บหนังสือราชการ พอสรูปได้ดังที่ จำนงค์ หอมแย้ม และคณะ (2538 : 205-206) กล่าวไว้ ดังนี้ คือ

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการ 5) องค์ประกอบในการจัดเก็บหนังสือราชการ พอสรูปได้  
ไม่ว่าจะ ดังที่ จำนงค์ หอมแย้ม และคณะ (2538 : 206) กล่าวไว้ดังนี้ คือ

1. บุคลากรที่เหมาะสมมีความรู้และมีความชำนาญในการจัดเก็บหนังสือราชการ

2. มีระบบในการจัดเก็บที่สอดคล้องกับลักษณะและจำนวนของหนังสือราชการ
3. คู่มือระบบการจัดเก็บหนังสือราชการ โดยปฏิบัติตามระเบียบงานสารบรรณ
4. เครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์ในการจัดเก็บหนังสือราชการ
5. ความร่วมมือจากผู้ได้ใช้เอกสาร

6) ประโยชน์ในการเก็บหนังสือราชการ พอสรุปได้ ดังที่ ทวีวรรณ วงศ์โกวรรณ ( 2528 : 34) กล่าวไว้ดังนี้ คือ

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

7) ประเภทการเก็บหนังสือราชการ พอสรุปได้ดังนี้ คือ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 แบ่งประเภทการเก็บหนังสือราชการออกเป็น 3 ประเภท คือ

#### 1. การเก็บระหว่างปฏิบัติ

คือ การเก็บหนังสือที่ยังปฏิบัติไม่เสร็จ อาจแยกออกได้เป็น ดังนี้คือ

- 1.1 การเก็บเรื่องที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ
- 1.2 การเก็บเรื่องที่ได้ดำเนินการเสร็จแล้วในขั้นตอนของหน่วยนั้น

#### 2. การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นจะต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บของส่วนราชการ

### 3. การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว

ได้แก่ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้วและไม่มีอะไรต้องปฏิบัติต่อไปอีก การเก็บหนังสือประเภทนี้เป็นการเก็บไว้เพื่อรอการทำลาย

#### 8) อายุการเก็บหนังสือราชการ

อายุการเก็บหนังสือ สามารถแยกพิจารณาได้ดังนี้ คือ

1. หลักการทั่วไป โดยทั่วไปหนังสือแต่ละเรื่องให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี
2. ข้อยกเว้น หนังสือบางเรื่องหรือเอกสารบางชนิดอาจมีอายุการเก็บมากกว่า 10 ปี หรืออาจน้อยกว่า 10 ปีได้ โดยขึ้นอยู่กับลักษณะของหนังสือ ซึ่งมีดังนี้คือ

2.1 หนังสือที่สงวนเป็นความลับ ให้ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517

2.2 หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี จำนวนของศาลหรือของพนักงานสอบสวนหรือหนังสืออื่นใดที่ได้มีกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนกำหนดไว้เป็นพิเศษ อายุการเก็บหนังสือประเภทนี้จะต้องเป็นไปตามกฎหมาย หรือระเบียบแบบแผนในเรื่องนั้นๆ

2.3 หนังสือที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียมจารีตประเพณี สถิติหลักฐานหรือเรื่องที่ต้องใช้สำหรับศึกษาค้นคว้า หรือหนังสืออื่นในลักษณะเดียวกัน ให้เก็บไว้เป็นหลักฐานทางราชการตลอดไป หรือตามที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร กำหนด

2.4 หนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำนวนที่เป็นต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่น หนังสือในลักษณะนี้มีอายุการเก็บเพียง 5 ปีเท่านั้น

2.5 หนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดาสามัญซึ่งไม่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ จึงกำหนดให้เก็บเพียง 1 ปี ก็สามารถดำเนินการทำลายได้

2.6 หนังสือที่เกี่ยวกับการเงิน ซึ่งมีใช้เอกสารสิทธิ โดยหลักหนังสือทางการเงินต้องเก็บไว้ไม่น้อย กว่า 10 ปี หากเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ถึง 10 ปี และประสงค์จะขอทำลายก่อน 10 ปี หน่วยงานนั้น ๆ จะต้องขอทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง (หน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบคือกรมบัญชีกลาง) หากกระทรวงการคลังเห็นชอบด้วยกับคำขอจาก กรมก็สามารถขอทำลายต่อไปได้

เอกสารนี้เป็นของทางราชการ การใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 9) ขั้นตอนการเก็บหนังสือราชการ

การเก็บหนังสือราชการ แบ่งออกเป็นการเก็บระหว่างปฏิบัติ การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้วและการเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือการเก็บหนังสือราชการที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่อง โดยกำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติ ประการสำคัญจะต้องจัดแฟ้มสำหรับเก็บไว้ให้เพียงพอ อาจมีแฟ้ม ดังที่ สุภรณ์ ประดับแก้ว (2526 :139) กล่าวไว้ดังนี้ คือ

- 1.1 แฟ้มกำลังจัดทำ
- 1.2 แฟ้มรอตอบ
- 1.3 แฟ้มรอเก็บ

2. การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว ให้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 2.1 จัดทำบัญชีหนังสือส่งเก็บ
- 2.2 ส่งหนังสือไปยังหน่วยเก็บ
- 2.3 ประทับตรากำหนดเก็บหนังสือ
- 2.4 ลงทะเบียนหนังสือเก็บ
- 2.5 เก็บหนังสือ

3. การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นจะต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บ ให้เจ้าของเรื่องกระทำโดยให้เจ้าของเรื่องเก็บเป็นเอกเทศ

ในทางปฏิบัติของสภาพปัจจุบัน มีการเก็บเอกสารด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ไม่ว่าจะเก็บแต่ชื่อไว้เป็นกรณีหรือเก็บทั้งฉบับ จะเชื่อต่อการค้นหา หากเลือกระบบเก็บให้เหมาะสมสำหรับโปรแกรมที่ใช้ในการเก็บเอกสาร อาจเป็นโปรแกรมที่เขียนมาโดยเฉพาะหรือโปรแกรมสำเร็จรูปที่นำมาปรับปรุงเพื่อการนี้ เช่น โปรแกรมดีเบส ฟ็อกซ์โปร โลดัส123 เวอร์ดโปรเซสเซอร์ หรือ ไมโครซอฟท์เวิร์ด ฯลฯ ซึ่งในการเก็บเอกสารอาจจะเก็บตามชื่อเรื่อง ชื่อคน โดยการตั้งชื่อ File

ไม่เกิน 8 ตัวอักษร สำหรับในทางปฏิบัติสามารถเลือกวิธีการใดวิธีการหนึ่งก็ได้ตามความเหมาะสมของงานสารบรรณที่หน่วยงานแต่ละแห่งแต่ละกระทรวง ทบวง กรมปฏิบัติอยู่โดยยึดตามหลักการที่ได้กำหนดไว้

### 2.10.3.2 การรักษานั่งสีราชการ

หนังสือที่เก็บอยู่ในส่วนราชการต่างๆ ไม่ว่าจะเก็บอยู่ ณ ที่ใดหรือจัดเก็บประเภทใดก็ตาม เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือแต่ละชั้นตอนจะต้องระมัดระวังรักษานั่งสีที่เก็บให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะนำมาใช้ในราชการได้ทุกโอกาส ในกรณีที่เกิดการชำรุดเสียหายต้องรีบซ่อมให้ใช้ราชการได้เหมือนเดิม หรือหากหนังสือที่เก็บเกิดสูญหายจะต้องจัดหาสำเนามาทดแทน ถ้าในกรณีชำรุดเสียหายจนไม่สามารถซ่อมแซมให้คงสภาพเดิมได้ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ และให้หมายเหตุในทะเบียนเก็บด้วย

### 2.10.3.3 การยืมหนังสือราชการ

หนังสือที่เก็บอยู่ที่ส่วนราชการ หรือหนังสือที่อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ อาจมีความจำเป็นต้องไปใช้ในราชการของส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่น แต่เนื่องจากหนังสือราชการเป็นเอกสารสำคัญของหน่วย บางชนิดอาจเป็นเรื่องลับที่ไม่อาจเผยแพร่โดยทั่วไปได้

ตามหลักของระเบียบฯ ห้ามมิให้บุคคลภายนอกซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับทางราชการยืมหนังสือราชการ แต่อย่างไรก็ตาม ส่วนราชการอาจอนุญาตให้บุคคลภายนอกดูหรือคัดลอกได้ถ้ามีเหตุผลความจำเป็น ซึ่งเรื่องนี้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้องพิจารณาก่อนว่าการให้ดูหรือคัดลอกจะเสียหายแก่ราชการหรือไม่ ถ้าเห็นว่าจะเสียหายแก่ราชการ ก็อาจเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจเพื่อสั่งการไม่ให้ยืมได้

#### 1) ขั้นตอนการยืมหนังสือราชการ พอสรุปได้ดังนี้ คือ

#### 1. การยืมหนังสือราชการที่ส่งเก็บแล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

1.1 แจ้งความประสงค์

1.2 มอบหลักฐานการยืมให้เจ้าหน้าที่หน่วยเก็บ

1.3 ผู้ยืมลงชื่อรับเรื่องที่ยืม

#### 1.4 รวบรวมหลักฐานการยืม

#### 1.5 เก็บบัตรยืมหนังสือ

2. การยืมหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จ หรือหนังสือที่เก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบให้ถึงปฏิบัติเช่นเดียวกับการยืมหนังสือที่ส่งเก็บแล้วโดยอนุโลม

#### 2.10.3.4 การค้นหาหนังสือราชการ

การตัดสินใจในการบริหารทุกเรื่อง ทุกระดับชั้น ทุกหน่วยงาน จำเป็นต้องมีข้อมูลหลักฐานอ้างอิงประกอบในการดำเนินงาน ขั้นตอนต่อไปนี้จะช่วยให้การค้นหาหนังสือที่ต้องการใช้อ้างอิงสามารถทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

โดยสรุปแล้วอาจกล่าวได้ว่า " ระบบการจัดเก็บหนังสือราชการของหน่วยงานนั้นๆ จะมีมาตรฐานหรือถูกระเบียบแบบแผนเพียงใด ให้วัตถุได้จากระบบการค้นหาเอกสารซึ่งต้องการว่าจะใช้เวลาในการค้นหานานเท่าใด " 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 10 นาที	→	ไม่ไหวเลย

และทั้งนี้ตามข้อคิดเห็นของ Mills and Standingford (1978 : 57-58) กล่าวว่า ถ้าเอกสารมีจำนวนน้อย การค้นหาก็จะใช้เวลารวดเร็วยิ่งขึ้นตามไปด้วย

#### 2.10.4 การทำลายหนังสือราชการ

หนังสือราชการที่หมดความจำเป็นในการใช้งาน และเก็บไว้จนครบอายุการเก็บตามที่ระเบียบกำหนดแล้ว เพื่อมิให้เป็นภาระแก่ส่วนราชการ จำเป็นต้องนำออกไปทำลายจากระบบไม่ว่ากรณีใดๆก็ตาม สิ่งที่จะต้องให้คิดแปลงเนื้อ และต้องอ้างอิงแจ้งเจ้าของเอกสารที่กรังที่มีกรณีไม่ใช้งานการทำลายจึงเป็นขั้นตอนสุดท้ายและขั้นตอนสำคัญอีกขั้นตอนหนึ่งของการบริหารงานเอกสาร

ของทางราชการ เพราะถ้าส่วนราชการต่างๆไม่มีการทำลายหนังสือซึ่งหมดความจำเป็นในการใช้งานแล้ว ย่อมจะเป็นภาระในเรื่องสถานที่เก็บเอกสาร

#### 2.10.4.1 ความหมายของการทำลายหนังสือราชการ

การทำลายหนังสือราชการ หมายถึง กระบวนการแปรสภาพหนังสือราชการจากลักษณะเดิมไปในลักษณะที่แตกต่างจากลักษณะเดิมของหนังสือราชการ โดยใช้วิธีการหนึ่งวิธีการใด ซึ่งไม่สามารถทราบข้อความหรือพิสูจน์ข้อความได้ครบสมบูรณ์เช่นลักษณะเดิมได้(ทวิวรรณวงศ์โกวรรณ. 2528 : 36)

จากคำนิยามข้างต้น การทำลายหนังสือราชการจึงหมายถึง ขั้นตอนการดำเนินการนับตั้งแต่การพิจารณาตรวจสอบ การคัดเลือกจำแนกหนังสือราชการที่สมควรทำลาย (โดยการพิจารณาจากระยะเวลาการเก็บรักษาตามกฎหมายหรือระเบียบกำหนดไว้) เสนอรายงานและจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย เมื่อได้รับอนุมัติให้ทำลายหนังสือราชการได้จึงจะดำเนินการทำลายหนังสือราชการ โดยใช้เครื่องมือเผา หรือโดยวิธีอื่นใดแล้วแต่กรณี พร้อมทั้งรายงานผลการปฏิบัติงาน

การทำลายหนังสือราชการ อาจทำได้โดย

1. วิธีเผา
2. วิธีอื่นใด เช่น ใช้เครื่องทำลายเอกสารไฟฟ้า

โดยปกติแล้วหนังสือราชการที่ทุกหน่วยจัดเก็บไว้ ก่อนที่จะดำเนินการทำลายหนังสือราชการจะต้องขออนุมัติทำลายหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ก่อนทุกครั้ง ยกเว้นจะมีกฎหมายหรือระเบียบกำหนดวิธีการบางอย่างเพิ่มเติมหรือหนังสือราชการบางชนิดที่ไม่มีความจำเป็นอาจฉีกทำลายได้โดยไม่ต้องขออนุมัติทำลาย ได้แก่ กระดาษร่างที่ใช้แล้ว สำเนาหนังสือราชการที่เกินความจำเป็น เอกสารที่โรเนียวเหลือหรือไม่ใช้แล้วของที่ใช้บรรจุหนังสือราชการต่างๆ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.10.4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการทำลายหนังสือราชการ ได้สรุปไว้ดังนี้ คือ

1) สำรวจหนังสือทุกๆปีภายใน 60 วันหลังจากวันสิ้นปีปฏิทิน

2) จัดทำบัญชีขอทำลาย บัญชีหนังสือขอทำลายทำขึ้นอย่างน้อย 2 ฉบับ คือ ให้มีต้นฉบับและสำเนาฉบับ

3) เสนอขอแต่งตั้งคณะกรรมการทำลาย

4) หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมหรือผู้ว่าราชการจังหวัด แต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ โดยมีองค์ประกอบคณะกรรมการทำลายหนังสือ ประกอบด้วย ประธานกรรมการ 1 คน และกรรมการอย่างน้อย 2 คน รวม 3 คน คณะกรรมการทำลายหนังสืออาจมีองค์ประกอบมากกว่า 3 คนก็ได้

5) หน้าที่ของคณะกรรมการทำลายหนังสือ มีดังนี้

5.1 พิจารณาหนังสือที่จะขอทำลายตามบัญชีหนังสือขอทำลาย ตามประเภทของหนังสือนั้นๆ ที่กล่าวไว้แล้วในเรื่องอายุการเก็บหนังสือ

5.2 ในกรณีที่หนังสือนั้นครบอายุการเก็บแล้ว และคณะกรรมการมีความเห็นว่าหนังสือนั้นยังไม่ควรทำลาย และควรจะขยายเวลาการเก็บ ให้ลงความเห็นว่าขยายเวลาการเก็บไว้ถึงเมื่อใด ในช่อง " การพิจารณา " ของบัญชีหนังสือขอทำลาย แล้วให้แก้ไขอายุการเก็บในตารางกำหนดการเก็บหนังสือ โดยให้ประธานกรรมการทำลายหนังสือลงลายมือชื่อกำกับกับการแก้ไข

5.3 ในกรณีที่คณะกรรมการมีความเห็นว่าหนังสือเรื่องใดควรให้ทำลาย ให้กรอกเครื่องหมายกากบาทในช่อง " การพิจารณา "

5.4 เสนอรายงานผลการพิจารณาพร้อมกับบันทึกความเห็นแย้งของคณะกรรมการ (ถ้ามี) ต่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมหรือผู้ว่าราชการจังหวัดแล้วแต่กรณี เพื่อพิจารณาสั่งการ

5.5 ควบคุมทำลายหนังสือ ซึ่งผู้มีอำนาจไม่อนุมัติให้ทำลายแล้ว

5.6 ทำบันทึกลงนามร่วมกันรายงานให้ผู้มีอำนาจอนุมัติทราบว่าได้ทำลายหนังสือแล้ว

6) การพิจารณาสั่งการของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หรือผู้ว่าราชการจังหวัด

6.1 ถ้าเห็นว่าหนังสือเรื่องใดยังไม่ควรทำลาย ให้สั่งการให้เก็บหนังสือนั้นไว้จนถึงเวลาการทำลายวุดต่อไป หรือตามอายุการเก็บที่ขยายใหม่

6.2 ถ้าเห็นว่าหนังสือเรื่องใดควรทำลาย ให้ส่งบัญชีขอทำลายให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรพิจารณาก่อน เว้นแต่หนังสือประเภทที่ส่วนราชการนั้นได้ขอทำความตกลงเป็นหลักการไว้กับกรมศิลปากรแล้ว ไม่ต้องส่งไปให้พิจารณาอีก

7) เมื่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมหรือผู้ว่าราชการจังหวัด พิจารณาเห็นชอบให้ทำลายหนังสือใดแล้ว ส่วนราชการจะต้องส่งบัญชีหนังสือที่จะขอทำลายทุกเรื่องไปให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรก่อนทุกครั้ง

อนึ่ง ระเบียบจึงได้กำหนดเป็นข้อยกเว้นเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระ โดยให้ส่วนราชการเจ้าของเรื่องขอทำความตกลงหลักการกับกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร โดยทั่วไปเรื่องที่จะขอทำความตกลงหลักการกับกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ได้แก่ เรื่องที่ส่วนราชการเห็นว่าเป็นเรื่องที่ไม่สำคัญและเป็นที่เห็นได้ว่าหนังสือประเภทดังกล่าว กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรไม่ประสงค์จะเก็บไว้ เช่น หนังสือเวียนแจ้งการประชุม หนังสือขอเชิญร่วมทำบุญ หรือ จำหน่ายบัตรการกุศล เป็นต้น

หนังสือประเภทที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ให้ความเห็นชอบในหลักการว่าไม่ต้องส่งไปให้พิจารณาแล้ว ในคราวการทำลายครั้งต่อไป ส่วนราชการไม่ต้องส่งรายชื่อไปให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรพิจารณาก่อน สามารถดำเนินการทำลายได้เลยเมื่อได้รับความเห็นชอบจากผู้มีอำนาจอนุมัติการทำลายแล้ว

8) อำนาจหน้าที่ของกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร มีดังนี้

8.1 พิจารณารายการในบัญชีหนังสือขอทำลาย ที่ส่วนราชการต่างๆ ส่งมาให้ภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ส่วนราชการนั้นส่งหนังสือมาให้พิจารณา

8.2 ถ้ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นชอบด้วย ให้แจ้งให้ส่วนราชการนั้น ดำเนินการทำลายต่อไปได้

8.3 ถ้ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นว่าหนังสือฉบับใดควรขยายเวลาเก็บไว้อย่างไร หรือเก็บไว้ตลอดไป ให้แจ้งให้ส่วนราชการนั้นทราบ

8.4 แจ้งให้ส่วนราชการนั้นๆ ส่งหนังสือที่ กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรเห็นควรส่งไปเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

8.5 ส่งเจ้าหน้าที่ไปร่วมตรวจสอบหนังสือที่ส่วนราชการเห็นควรทำลาย ร่วมกับส่วนราชการนั้นๆ

#### 9) วิธีการทำลาย

ตามระเบียบฯ ได้กล่าวถึง วิธีการทำลายหนังสือไว้ ดังนี้คือ

1. โดยการเผา
2. โดยวิธีอื่น ที่จะไม่ให้หนังสือนั้นอ่านเป็นเรื่องได้ ซึ่งอาจทำได้หลายวิธีเช่น ฉีกเป็นชิ้นย่อย หรือเข้าเครื่องย่อย นั้นเป็นฝอย ตัด หรือตัด เป็นคั่น วิธีที่กล่าวมานี้มีข้อสำคัญคือ ต้องไม่ให้หนังสือนั้นอ่านเป็นเรื่องได้

เมื่อทำลายหนังสือ ไม่ว่าจะโดยวิธีเผาหรือวิธีอื่นใด ที่จะไม่ให้อ่านออกเป็นเรื่องได้แล้ว ให้กรรมการทำลายทำบันทึกลงลายมือร่วมกัน รายงานผลการทำลายให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจอนุมัติการทำลายทราบ

สำหรับเอกสารที่เก็บไว้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และจัดการไว้เหมาะสม จะสามารถคัดเลือกเอกสารที่หมดอายุออกมาทำลายได้ง่าย การรายงานเกี่ยวกับเอกสารที่เก็บไว้ก็ทำได้สะดวก ไม่ว่าจะรายงานเป็นปี เป็นเรื่อง เป็นหน่วยงาน หรืออื่นๆ ก็ตาม อย่างไรก็ตามนั้นหมายความว่า ต้องมีการวางแผนด้านโปรแกรมไว้อย่างดี โดยมีผู้ที่เชี่ยวชาญงานสารบรรณร่วมมือให้ความคิดเห็น แล้วปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมเป็นระยะโดยสม่ำเสมอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมุ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร 4 ด้าน คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร 4 ด้าน ดังกล่าวข้างต้น ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ และกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 สถาบัน รวมทั้งสิ้น 173 คน แบ่งออกได้ดังนี้

3.1.1.1 ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานที่ดำรงตำแหน่ง หรือรักษาการในตำแหน่งเลขานุการคณะ รองเลขานุการคณะ ผู้ช่วยเลขานุการคณะ หัวหน้าฝ่ายเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่งานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ พนักงานพิมพ์ดีด และเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ จำนวนรวมทั้งสิ้น 84 คน

3.1.1.2 ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน ได้แก่ ผู้ปฏิบัติ

งานที่ดำรงตำแหน่งหรือรักษาการในตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายธุรการ หัวหน้าฝ่ายเลขานุการ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่บริหารงานธุรการ เจ้าหน้าที่งานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ พนักงานพิมพ์ดีด และเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ จำนวนรวมทั้งสิ้น 89 คน

### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากประชากร

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามสถาบันราชภัฏ

สถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร	งานวิชาการ	งานสนับสนุนกิจการสถาบัน	รวม
	ประชากร (คน)	ประชากร (คน)	
1. สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา	-	5	5
2. สถาบันราชภัฏสวนดุสิต	17	26	43
3. สถาบันราชภัฏจันทรเกษม	20	19	39
4. สถาบันราชภัฏพระนคร	18	16	34
5. สถาบันราชภัฏธนบุรี	15	14	29
6. สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	14	9	23
รวม	84	89	173

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง เป็นแบบสอบถามรวม 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวนทั้งหมด 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการมี 16 ข้อ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการมี 14 ข้อ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการมี 12 ข้อ และด้านการทำลายหนังสือราชการมี 5 ข้อ รวมจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 47 ข้อ ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 4 ระดับ คือ

- 4 หมายถึง ระดับปัญหามากที่สุด
- 3 หมายถึง ระดับปัญหามาก
- 2 หมายถึง ระดับปัญหาน้อย
- 1 หมายถึง ระดับปัญหาน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อรวบรวมปัญหา (นอกเหนือจากที่ระบุไว้แล้วในตอนที่ 2) และข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไขตามความคิดเห็นอย่างอิสระ ของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน ตลอดจนกำหนดให้มีจัดลำดับถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ และแนวทางปรับปรุงแก้ไขที่ควรได้รับการปฏิบัติเพื่อให้งานสารบรรณมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จำนวนทั้งหมด 6 ข้อ

### 3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.2.1.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานธุรการเน้นด้านงานสารบรรณ และศึกษาหาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานสารบรรณโดยการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสารบรรณตามหน่วยงานต่างๆของสถาบันราชภัฏ เพื่อสรุปเป็นแนวทางในการตั้งประเด็นคำถาม

3.2.1.2 ศึกษาแบบสอบถามงานวิจัยของ ผุสดี ทรัพย์สาร ( 2527 : 9-11 ) อูไร จังจิง ( 2534 : 87-91 )

3.2.1.3 สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

3.2.1.4 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบแนะนำและปรับปรุงแก้ไข

### 3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.2.2.1 นำแบบสอบถาม ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องของภาษา รวม 5 คน ตามรายชื่อดังนี้

1. รศ. ธนู บุณยรัตพันธุ์

รองอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษและศิลปวัฒนธรรม

สถาบันราชภัฏจันทรเกษม

2. ผศ.ดร. อารีศิริ สรรพศิริ ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี  
สถาบันราชภัฏธนบุรี
3. ผศ.ดร. วรณวิภา จัตขัย ผู้อำนวยการสำนักวิจัย  
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
4. ผศ. ชชาติร์ ศิรินาม ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี  
สถาบันราชภัฏจันทรเกษม
5. นางรพีพรรณ เทียมเดช หัวหน้าฝ่ายธุรการสำนักงานอธิการบดี  
สถาบันราชภัฏเพชรบุรี

3.2.2.2 นำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิให้ข้อเสนอแนะปรึกษาอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้ต่อไป

3.2.2.3 หลังจากแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามอย่างละเอียดถี่ถ้วนดีแล้ว เพื่อให้แบบสอบถามชุดนี้มี ความเชื่อมั่น (Reliability) สำหรับการวิจัย ผู้วิจัย จึงนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ไม่ใช่ประชากรที่จะศึกษาครั้งนี้ จำนวน 30 คน โดยนำไปใช้กับกลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติงานในสถาบันราชภัฏเพชรบุรี แบ่งเป็นดังนี้

- 1) ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ จำนวน 12 คน
- 2) ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน จำนวน 18 คน

3.2.2.4 นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วไปหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีของ Cronbach ที่เรียกว่า "สัมประสิทธิ์อัลฟา" ( $\alpha$  - Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวม 0.94 ส่วนในรายด้านจำแนกได้ดังนี้

- 1) ด้านการจัดทำหนังสือราชการ มีค่าความเชื่อมั่น 0.82
- 2) ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ มีค่าความเชื่อมั่น 0.86
- 3) ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ มีค่าความเชื่อมั่น 0.86
- 4) ด้านการทำลายหนังสือราชการ มีค่าความเชื่อมั่น 0.82

3.2.2.5 นำแบบสอบถามที่นำไปทดลองใช้ มาปรับปรุงแก้ไข แล้วทำเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อเก็บข้อมูลต่อไป

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ผู้วิจัยได้ทำเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.3.1 บันทึกเสนอขออนุญาตให้งานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ออกหนังสือขอความร่วมมือในการตอบ

แบบสอบถามถึงอิทธิกรบตีสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 6 สถาบัน ที่ได้กำหนดไว้ใน การศึกษาครั้งนี้

3.3.2 ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามไปยื่นต่อสำนักงาน อิทธิกรบตีของสถาบันราชภัฏทั้ง 6 แห่งเพื่อขออนุญาตจากอิทธิกรบตี

3.3.3 เมื่อได้รับอนุญาตจากอิทธิกรบตีแล้ว ผู้วิจัยได้ทำหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยพร้อม ของที่ระลึกการทำวิทยานิพนธ์แนบไปพร้อมกับแบบสอบถามทุกฉบับ รวมทั้งหมด 173 ฉบับ

3.3.4 ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยติดต่อกับบุคคลที่รู้จักในสถาบันราช ภัฏแต่ละแห่ง เพื่อช่วยดำเนินการในเรื่องของการแจกแบบสอบถามไปตามหน่วยงานที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งจัดเก็บรวบรวมให้ด้วย ทั้งนี้กำหนดเวลาในการตอบแบบสอบถาม 2 สัปดาห์

3.3.5 เมื่อได้รับแบบสอบถามมาไม่ครบ หรือแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ใช้ ความพยายามติดต่อทางโทรศัพท์พร้อมกับติดตามด้วยตนเอง ซึ่งก็ใช้เวลาอีก 2 สัปดาห์ รวมใช้ ระยะเวลาทั้งสิ้น 4 สัปดาห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.6 ผลการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้รับแบบสอบถามคืนมา 163 ฉบับ มีความสมบูรณ์ ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 94.22 จากนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้ คือ

3.4.1 ตรวจสอบจำนวน และความสมบูรณ์ ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาแต่ละ ฉบับอีกครั้ง พร้อมลงรหัสเลขที่แบบสอบถามทุกฉบับ

3.4.2 ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS /Pc+ ( Statistical Package for the Social Sciences - Personal Computer Plus) เพื่อวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ แล้วนำเสนอในรูปของตาราง พร้อมคำบรรยายประกอบ ดังนี้ คือ

3.4.2.1 ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบ สอบถามจะวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่และค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.4.2.2 ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการ ปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ การหาค่าเฉลี่ย (  $\mu$  ) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (  $\sigma$  ) โดยทำเป็นรายข้อ รายด้าน และรวมทุกด้าน และ วิเคราะห์เปรียบเทียบด้วยการพิจารณาผลต่างของค่าเฉลี่ย โดยทำเป็นรายข้อ รายด้าน และรวม ทุกด้าน แล้วนำเสนอในรูปของตาราง พร้อมกับคำบรรยายประกอบ

3.4.2.3 ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด วิเคราะห์โดยใช้ความถี่  
จำแนกได้ดังนี้ คือ

- 1) ความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาเพิ่มเติม เป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน
- 2) ความคิดเห็นที่มีต่อข้อเสนอแนะ เป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน
- 3) ความคิดเห็นที่มีต่อสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ
- 4) ความคิดเห็นที่มีต่อแนวทางปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้งานสารบรรณมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ยิ่งขึ้น

3.4.3 เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.00 หมายถึง ระดับปัญหามากที่สุด  
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง ระดับปัญหามาก  
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง ระดับปัญหาน้อย  
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.49 หมายถึง ระดับปัญหาน้อยที่สุด

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ วิเคราะห์หาข้อมูลใช้สถิติดังต่อไปนี้

- 3.5.1 ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
- 3.5.2 ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) ค่าผลต่างของค่าเฉลี่ย
- 3.5.3 การพิจารณาผลต่างของค่าเฉลี่ยของประชากร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

# การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ และกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 4 ด้าน คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/Pc+ (Statistical Package for the Social Sciences- Personal Computer Plus) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตารางพร้อมคำบรรยายประกอบ ตามลำดับ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้คือ

**ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ และกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร 4 ด้าน โดยผู้วิจัยแบ่งเป็น ดังนี้คือ

2.1 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นรายชื่อ รายด้าน และรวมทุกด้าน

2.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นรายชื่อ รายด้าน และรวมทุกด้าน

**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์คำถามปลายเปิด ตามความคิดเห็นอย่างอิสระของผู้ตอบแบบสอบถามที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานสารบรรณในแต่ละด้าน โดยผู้วิจัยแบ่งเป็น ดังนี้คือ

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.1 ความคิดเห็นของปัญหาเพิ่มเติมที่มีต่อการปฏิบัติงานสารบรรณ 4 ด้าน

3.2 ความคิดเห็นของข้อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานสารบรรณ 4 ด้าน

3.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดลำดับความถี่ของสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ

3.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดลำดับความถี่ของแนวทางปรับปรุงแก้ไขที่ควรได้รับการปฏิบัติเพื่อให้งานสารบรรณมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับแบบสอบถาม ผู้ปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่เกี่ยวกับงานสารบรรณ วุฒิกการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งหน้าที่การงาน และการได้รับการอบรมด้านงานสารบรรณ โดยเสนอในรูปแบบของตาราง พร้อมคำบรรยายประกอบ ดังนี้คือ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
แบบสอบถามที่ได้รับคืน	163	94.22
แบบสอบถามที่ไม่ได้รับคืน	10	5.78
<b>รวม</b>	<b>173</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ส่งไป จำนวน 173 ฉบับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่งคืนมา 163 ฉบับ (ร้อยละ 94.22) เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
<b>ผู้ปฏิบัติงาน</b>		
กลุ่มงานวิชาการ	79	48.5
กลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน	84	51.5
<b>ประสบการณ์ที่เกี่ยวกับงานสารบรรณ</b>		
ต่ำกว่า 3 ปี	67	41.1
ระหว่าง 3 - 5 ปี	57	35.0
มากกว่า 5 ปี	39	23.9
<b>วุฒิการศึกษาสูงสุด</b>		
ต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า	31	19.0
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	32	19.6
ปริญญาตรี	73	44.8
สูงกว่าปริญญาตรี	27	16.6
<b>ตำแหน่งหน้าที่การงาน</b>		
ข้าราชการครู	42	25.8
ข้าราชการพลเรือนสามัญ	22	13.5
ลูกจ้างประจำ	3	1.8
ลูกจ้างชั่วคราว	90	55.2
ลูกจ้างรายวัน	6	3.7
<b>การได้รับการอบรมด้านงานสารบรรณ</b>		
เคยเข้าอบรม 1 ครั้ง	55	33.7
เคยเข้าอบรม 2 ครั้ง	13	8.0
เคยเข้าอบรมมากกว่า 2 ครั้ง ขึ้นไป	10	6.1
ไม่เคยเลย	85	52.1
<b>รวม</b>	<b>163</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า

ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมากที่สุด (ร้อยละ 51.5) และมีจำนวนใกล้เคียงกับผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ (ร้อยละ 48.5)

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ พบว่า ต่ำกว่า 3 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 41.1) ระหว่าง 3 - 5 ปี (ร้อยละ 35.0) และมากกว่า 5 ปี (ร้อยละ 23.9)

วุฒิการศึกษาสูงสุด พบว่า ปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 44.8) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 19.6) ต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 19.0) และสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 16.6)

ตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่า ลูกจ้างชั่วคราวมากที่สุด (ร้อยละ 55.2) ข้าราชการครู (ร้อยละ 25.8) ข้าราชการพลเรือนสามัญ (ร้อยละ 13.5) ลูกจ้างรายวัน (ร้อยละ 3.7) และลูกจ้างประจำ (ร้อยละ 1.8)

การได้รับการอบรมด้านงานสารบรรณ พบว่า ไม่เคยเลยมากที่สุด (ร้อยละ 52.1) เคยได้รับการอบรมด้านงานสารบรรณ 1 ครั้ง (ร้อยละ 33.7) เคยได้รับการอบรมด้านงานสารบรรณ 2 ครั้ง (ร้อยละ 8.0) และเคยได้รับการอบรมด้านงานสารบรรณมากกว่า 2 ครั้ง ขึ้นไป (ร้อยละ 6.1)

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ และกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร 4 ด้าน โดยผู้วิจัยแบ่งเป็น ดังนี้คือ**

**2.1 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นรายชื่อ รายด้าน และรวมทุกด้าน (ดังตารางที่ 4.3 - 4.7)**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4:3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงาน สาขารบรรณ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ

ข้อที่	ด้านการจัดทำหนังสือราชการ	N = 163		ระดับปัญหา	ลำดับที่
		μ	σ		
1.1	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ไม่ชัดเจน	2.16	0.68	น้อย	10
1.2	หัวหน้างานที่รับผิดชอบไม่มีเวลาตรวจทานแก้ไข	2.15	0.74	น้อย	11
1.3	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบงานหลายหน้าที่มากเกินไป	2.98	0.83	มาก	2
1.4	ขาดแคลนเจ้าหน้าที่สาขารบรรณที่มีทักษะความชำนาญในการจัดทำหนังสือราชการ	2.87	0.86	มาก	3
1.5	ขาดการพัฒนาเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ	2.98	0.79	มาก	1
1.6	วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดทำหนังสือราชการมีไม่เพียงพอ	2.11	0.80	น้อย	13
1.7	วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดทำหนังสือราชการไม่ทันสมัยและมีคุณภาพต่ำ	2.11	0.80	น้อย	13
1.8	การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการพิมพ์หนังสือราชการ	2.13	0.98	น้อย	12
1.9	การจัดพิมพ์หนังสือราชการตามรูปแบบที่ถูกต้อง	2.27	0.92	น้อย	8
1.10	การเขียนหนังสือราชการที่ติดต่อกายในด้วยลายมือหัดนั้นอ่านยากลำบาก	2.60	0.97	มาก	4
1.11	การร่างโต้ตอบหนังสือราชการขาดความชัดเจนของเนื้อหา	2.23	0.73	น้อย	9
1.12	การจัดทำคำสั่งต่างๆของหน่วยงานมักถูกวิพากษ์วิจารณ์อยู่เสมอ	2.38	0.86	น้อย	7
1.13	หนังสือประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานมีผู้ให้ความสนใจน้อย	2.40	0.78	น้อย	6
1.14	การบันทึกรายงานการประชุมผู้ปฏิบัติงานจับประเด็นสรุปไม่ได้	2.04	0.78	น้อย	15
1.15	การบันทึกเสนอไม่สามารถย่อสรุปสาระสำคัญของเรื่องได้	1.91	0.69	น้อย	16
1.16	การบันทึกเสนอต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน	2.55	0.95	มาก	5
	<b>ภาพรวม</b>	<b>2.37</b>	<b>0.46</b>	<b>น้อย</b>	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการจัดทำหนังสือราชการในภาพรวม อยู่ในระดับปัญหาน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.37)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดทำหนังสือราชการ อยู่ในระดับปัญหามาก 5 ข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อที่ 1.5 ขาดการพัฒนาเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.98) รองลงไปคือ ข้อที่ 1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบงานหลายหน้าที่มากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 2.98) เท่ากันแต่ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่า ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปัญหาน้อย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อที่ 1.15 การบันทึกเสนอไม่สามารถย่อสรุปสาระสำคัญของเรื่องได้ (ค่าเฉลี่ย 1.91)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ

ข้อที่	ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ	N = 163		ระดับปัญหา	ลำดับที่
		$\mu$	$\sigma$		
2.1	การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการเพื่อดำเนินการ	2.45	0.85	น้อย	2
2.2	การรับหนังสือราชการที่มีลำดับชั้นความเร่งด่วนมีการปฏิบัติเช่นเดียวกับหนังสือราชการทั่วไป	2.30	0.81	น้อย	4
2.3	พบความบกพร่องของหนังสือราชการที่รับเข้ามาในกรณีที่ส่งสิ่งที่ส่งมาด้วยไม่ครบหรือไม่ได้ลงวันที่	2.17	0.68	น้อย	9
2.4	เจ้าหน้าที่ลงเลขที่รับ - ส่งแต่ไม่ได้ลงในสมุดเพื่อเป็นหลักฐาน	1.68	0.68	น้อย	14
2.5	การพิจารณาในเรื่องการลงทะเบียนรับ - ส่งหนังสือราชการเพื่อดำเนินการ	1.96	0.81	น้อย	12
2.6	การรับ ส่งหนังสือราชการต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน	2.29	0.91	น้อย	5
2.7	การเวียนหนังสือราชการให้บุคคลที่เกี่ยวข้องรับทราบ	2.37	0.87	น้อย	3
2.8	การส่งหนังสือราชการที่มีลำดับชั้นความเร่งด่วนมีการปฏิบัติเช่นเดียวกับหนังสือราชการทั่วไป	2.23	0.74	น้อย	7
2.9	การส่งหนังสือราชการทางไปรษณีย์	2.13	0.79	น้อย	10

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อที่	ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ	N = 163		ระดับ ปัญหา	ลำดับที่
		$\mu$	$\sigma$		
2.10	พบความบกพร่องของหนังสือราชการที่ส่งออกไปในกรณีที่ ส่งสิ่งที่ส่งมาด้วยไม่ครบหรือไม่ได้ลงวันที่	1.85	0.69	น้อย	13
2.11	การขาดแคลนพาหนะในการรับ - ส่งหนังสือราชการ	2.26	0.92	น้อย	6
2.12	ขาดการติดตามเรื่องที่ได้ดำเนินการไปแล้ว	2.47	0.88	น้อย	1
2.13	หนังสือราชการเกิดสูญหายระหว่างดำเนินการ	2.06	0.84	น้อย	11
2.14	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่สามารถทำงานแทนกันได้	2.18	0.89	น้อย	8
ภาพรวม		2.17	0.53	น้อย	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการในภาพรวม อยู่ในระดับปัญหาน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.17)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ อยู่ในระดับปัญหาน้อยทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อที่ 2.12 ขาดการติดตามเรื่องที่ได้ดำเนินการไปแล้ว (ค่าเฉลี่ย 2.47) รองลงไปคือ ข้อที่ 2.1 การจัดส่งลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการเพื่อดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 2.45) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อที่ 2.4 เจ้าหน้าที่ลงเลขที่รับ - ส่ง แต่มิได้ลงในสมุดเพื่อเป็นหลักฐาน (ค่าเฉลี่ย 1.68)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ

ข้อที่	ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ	N = 163		ระดับปัญหา	ลำดับที่
		$\mu$	$\sigma$		
3.1	การเก็บหนังสือราชการที่ยังอยู่ระหว่างดำเนินการ	2.25	0.72	น้อย	9
3.2	การเก็บหนังสือราชการที่ดำเนินการเสร็จแล้ว	2.15	0.84	น้อย	12
3.3	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดเก็บหนังสือราชการ	2.25	0.86	น้อย	10
3.4	สถานที่ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการ	2.57	0.88	มาก	1
3.5	วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการมีไม่เพียงพอและล้าสมัย	2.52	0.92	มาก	3
3.6	การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลหนังสือราชการ	2.53	0.96	มาก	2
3.7	ขาดการจัดทำบัญชีหนังสือราชการในการจัดเก็บ	2.45	0.92	น้อย	5
3.8	การเก็บหนังสือราชการได้รับการดูแลและมัดระวังให้อยู่ในสภาพใช้การได้ทุกโอกาส	2.31	0.84	น้อย	8
3.9	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบการให้ยืมหนังสือราชการ	2.35	0.83	น้อย	6
3.10	ผู้ยืมหนังสือราชการไม่ส่งคืนตามกำหนดเวลา	2.34	0.91	น้อย	7
3.11	การค้นหาหนังสือราชการใช้เวลานาน	2.47	0.86	น้อย	4
3.12	การสูญหายของหนังสือราชการ	2.21	0.86	น้อย	11
	ภาพรวม	2.37	0.59	น้อย	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการในภาพรวม อยู่ในระดับปัญหาน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.37)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ อยู่ในระดับปัญหามาก 3 ข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อที่ 3.4 สถานที่ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย 2.57) รองลงไปคือ ข้อที่ 3.6 การนำ

คอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย 2.53) ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปัญหาน้อย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อที่ 3.2 การเก็บหนังสือราชการที่ดำเนินการเสร็จแล้ว (ค่าเฉลี่ย 2.15)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการทำลายหนังสือราชการ

ข้อที่	ด้านการทำลายหนังสือราชการ	N = 163		ระดับปัญหา	ลำดับที่
		$\mu$	$\sigma$		
4.1	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบว่าด้วยการทำลายหนังสือราชการ	2.45	0.94	น้อย	3
4.2	การสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา	2.50	0.83	มาก	1
4.3	การจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย	2.50	0.88	มาก	2
4.4	การดำเนินการขออนุมัติการทำลายหนังสือราชการจากผู้บังคับบัญชา	2.33	0.79	น้อย	4
4.5	วิธีการทำลายหนังสือราชการ	2.28	0.89	น้อย	5
	ภาพรวม	2.41	0.74	น้อย	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการทำลายหนังสือราชการในภาพรวม อยู่ในระดับปัญหาน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.41)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการทำลายหนังสือราชการ อยู่ในระดับปัญหามาก 2 ข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อที่ 4.2 การสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา (ค่าเฉลี่ย 2.50) รองลงไปคือ ข้อที่ 4.3 การจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย (ค่าเฉลี่ย 2.50) เท่ากันแต่ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่า ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปัญหาน้อย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อที่ 4.5 วิธีการทำลายหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย 2.28)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่แจ้งมาให้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ จำแนกเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน

ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ	N = 163		ระดับ ปัญหา	ลำดับที่
	$\mu$	$\sigma$		
1. ด้านการจัดทำหนังสือราชการ	2.37	0.46	น้อย	2
2. ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ	2.17	0.53	น้อย	4
3. ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ	2.37	0.59	น้อย	3
4. ด้านการทำลายหนังสือราชการ	2.41	0.74	น้อย	1
ภาพรวมทุกด้าน	2.33	0.49	น้อย	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับปัญหาน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.33)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปัญหาน้อยทุกด้าน ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการทำลายหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย 2.41) รองลงไปคือ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย 2.37) ด้านการจัดทำหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย 2.37) เท่ากันแต่ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่า และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย 2.17)

2.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นรายข้อ รายด้าน และรวมทุกด้าน (ดังตารางที่ 4.8 - 4.12)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของ  
ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหา  
การปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ

ข้อที่	ด้านการจัดทำหนังสือราชการ	วิชาการ N = 79		ระดับ ปัญหา	ลำดับ ที่	สนับสนุนกิจการ สถาบัน N = 84		ระดับ ปัญหา	ลำดับ ที่
		μ	σ			μ	σ		
1.1	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ไม่ชัดเจน	2.24	0.72	น้อย	11	2.08	0.64	น้อย	9
1.2	หัวหน้างานที่รับผิดชอบไม่มีเวลาตรวจทาน แก้ไข	2.25	0.76	น้อย	10	2.05	0.71	น้อย	13
1.3	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบงานหลาย หน้าที่มากเกินไป	3.10	0.78	มาก	1	2.86	0.87	มาก	2
1.4	ขาดแคลนเจ้าหน้าที่สารบรรณที่มีทักษะ ความชำนาญในการจัดทำหนังสือราชการ	2.96	0.87	มาก	3	2.77	0.84	มาก	3
1.5	ขาดการพัฒนาเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี ใหม่ๆ	3.00	0.78	มาก	2	2.96	0.80	มาก	1
1.6	วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดทำหนังสือราชการ มีไม่เพียงพอ	2.24	0.75	น้อย	12	1.99	0.83	น้อย	14
1.7	วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดทำหนังสือราชการ ไม่ทันสมัย และมีคุณภาพต่ำ	2.16	0.74	น้อย	14	2.06	0.86	น้อย	12
1.8	การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการพิมพ์หนังสือ ราชการ	2.18	0.94	น้อย	13	2.08	1.02	น้อย	10
1.9	การจัดพิมพ์หนังสือราชการตามรูปแบบที่ ถูกต้อง	2.39	0.90	น้อย	9	2.15	0.92	น้อย	8
1.10	การเขียนหนังสือราชการที่ติดต่อกายในด้วย ลายมือหัดนั้นอ่านยากลำบาก	2.75	0.99	มาก	4	2.46	0.92	น้อย	5
1.11	การร่างโต้ตอบหนังสือราชการมักขาดความ ชัดเจนของเนื้อหา	2.39	0.74	น้อย	7	2.07	0.69	น้อย	11
1.12	การจัดทำคำสั่งต่างๆของหน่วยงานมักถูก วิพากษ์วิจารณ์อยู่เสมอ	2.39	0.85	น้อย	8	2.37	0.88	น้อย	6
1.13	หนังสือประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานมีผู้ให้ ความสนใจน้อย	2.47	0.71	น้อย	6	2.33	0.84	น้อย	7
1.14	การบันทึกรายงานการประชุมผู้ปฏิบัติงาน จับประเด็น สรุปไม่ได้	2.10	0.83	น้อย	15	1.98	0.73	น้อย	15

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อที่	ด้านการจัดทำหนังสือราชการ	วิชาการ N = 79		ระดับ ปัญหา	ลำดับ	สนับสนุนกิจการ สถาบัน N = 84		ระดับ ปัญหา	ลำดับ
		$\mu$	$\sigma$			$\mu$	$\sigma$		
1.15	การบันทึกเสนอไม่สามารถย่อสรุปสาระสำคัญของเรื่องได้	2.01	0.76	น้อย	16	1.81	0.61	น้อย	16
1.16	การบันทึกเสนอต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน	2.49	0.90	น้อย	5	2.61	0.99	มาก	4
	ภาพรวม	2.45	0.44	น้อย		2.29	0.47	น้อย	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ในภาพรวม แตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานทั้ง 2 กลุ่มด้านการจัดทำหนังสือราชการ แตกต่างกันทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันมากที่สุดคือข้อที่ 1.11 การร่างได้ตอบหนังสือราชการมักขาดความชัดเจนของเนื้อหา และข้อที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 1.16 การบันทึกเสนอต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความคิดเห็นแยกตามกลุ่มงาน พบว่า มีข้อที่น่าสังเกตอยู่ 2 ข้อที่มีระดับปัญหาไม่สอดคล้องกัน คือ ข้อที่ 1.10 การเขียนหนังสือราชการที่ติดต่อกายในด้วยลายมือหัดนั้นอ่านยากลำบาก โดยผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับปัญหามาก ส่วนผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับปัญหาน้อย และข้อที่ 1.16 การบันทึกเสนอต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน โดยผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับปัญหาน้อย ส่วนผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับปัญหามาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของ  
ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหา  
การปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ

ข้อที่	ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ	วิชาการ N = 79		ระดับ ปัญหา	ลำดับ ที่	สนับสนุนกิจการ สถาบัน N = 84		ระดับ ปัญหา	ลำดับ ที่
		$\mu$	$\sigma$			$\mu$	$\sigma$		
2.1	การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วน ของหนังสือราชการเพื่อดำเนินการ	2.54	0.87	มาก	1	2.36	0.82	น้อย	3
2.2	การรับหนังสือราชการที่มีลำดับชั้นความเร่ง ด่วนมีการปฏิบัติเช่นเดียวกับหนังสือราชการ ทั่วไป	2.24	0.82	น้อย	5	2.36	0.80	น้อย	2
2.3	พบความบกพร่องของหนังสือราชการที่รับ เข้ามาในกรณีที่ส่งสิ่งที่ส่งมาด้วยไม่ครบหรือ ไม่ได้ลงวันที่	2.04	0.65	น้อย	9	2.29	0.69	น้อย	7
2.4	เจ้าหน้าที่ลงเลขที่รับ - ส่งแต่ไม่ได้ลงในสมุด เพื่อเป็นหลักฐาน	1.67	0.65	น้อย	14	1.69	0.71	น้อย	14
2.5	การพิจารณาในเรื่องการลงทะเบียนรับ - ส่ง หนังสือราชการเพื่อดำเนินการ	1.91	0.80	น้อย	12	2.01	0.81	น้อย	12
2.6	การรับ - ส่งหนังสือราชการต้องผ่านผู้รับผิดชอบ หลายขั้นตอน	2.28	0.92	น้อย	4	2.30	0.90	น้อย	6
2.7	การเวียนหนังสือราชการให้บุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรับทราบ	2.38	0.91	น้อย	3	2.36	0.85	น้อย	4
2.8	การส่งหนังสือราชการที่มีลำดับชั้นความเร่ง ด่วนมีการปฏิบัติเช่นเดียวกับหนังสือราชการ ทั่วไป	2.16	0.78	น้อย	7	2.29	0.70	น้อย	8
2.9	การส่งหนังสือราชการทางไปรษณีย์	2.09	0.77	น้อย	8	2.17	0.82	น้อย	10
2.10	พบความบกพร่องของหนังสือราชการที่ส่ง ออกไปในกรณีที่ส่งสิ่งที่ส่งมาด้วยไม่ครบ หรือไม่ได้ลงวันที่	1.73	0.63	น้อย	13	1.96	0.72	น้อย	13
2.11	การขาดแคลนพยานะในการรับ - ส่งหนังสือ ราชการ	2.24	0.92	น้อย	6	2.27	0.92	น้อย	9
2.12	ขาดการติดตามเรื่องที่ได้ดำเนินการไปแล้ว	2.43	0.86	น้อย	2	2.50	0.91	มาก	1
2.13	หนังสือราชการเกิดสูญหายระหว่างดำเนิน การ	2.04	0.87	น้อย	11	2.08	0.82	น้อย	11

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อที่	ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ	วิชาการ N = 79		ระดับ ปัญหา	ลำดับ ที่	สนับสนุนกิจการ สถาบัน N = 84		ระดับ ปัญหา	ลำดับ ที่
		$\mu$	$\sigma$			$\mu$	$\sigma$		
2.14	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่สามารถทำงานแทนกันได้	2.04	0.85	น้อย	10	2.32	0.91	น้อย	5
	ภาพรวม	2.13	0.53	น้อย		2.21	0.53	น้อย	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ในภาพรวม แตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานทั้ง 2 กลุ่มด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ แตกต่างกันทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันสูงที่สุดคือ ข้อที่ 2.1 การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการเพื่อดำเนินการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 2.14 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่สามารถทำงานแทนกันได้

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความคิดเห็นแยกตามกลุ่มงาน พบว่า มีข้อที่น่าสังเกตอยู่ 2 ข้อที่มีระดับปัญหาไม่สอดคล้องกัน คือ ข้อที่ 2.1 การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการเพื่อดำเนินการ โดยผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับปัญหามาก ส่วนผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับปัญหาน้อย และข้อที่ 2.12 ขาดการติดตามเรื่องที่ได้ดำเนินการไปแล้ว โดยผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับปัญหาน้อย ส่วนผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับปัญหามาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของ  
ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหา  
การปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ

ข้อที่	ด้านการเก็บรักษาและ การยืมหนังสือราชการ	วิชาการ N = 79		ระดับ ปัญหา	ลำดับ ที่	สนับสนุนกิจการ สถาบัน N = 84		ระดับ ปัญหา	ลำดับ ที่
		μ	σ			μ	σ		
		3.1	การเก็บหนังสือราชการที่ยังอยู่ระหว่าง ดำเนินการ	2.32	0.74	น้อย	9	2.19	0.70
3.2	การเก็บหนังสือราชการดำเนินการเสร็จแล้ว	2.16	0.84	น้อย	12	2.14	0.85	น้อย	12
3.3	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจ ในการจัดเก็บหนังสือราชการ	2.30	0.91	น้อย	10	2.20	0.82	น้อย	10
3.4	สถานที่ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการ	2.44	0.84	น้อย	2	2.69	0.90	มาก	2
3.5	วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือ ราชการมีไม่เพียงพอ และล้าสมัย	2.51	0.89	มาก	1	2.52	0.95	มาก	4
3.6	การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบการ จัดเก็บข้อมูลหนังสือราชการ	2.33	0.94	น้อย	7	2.71	0.95	มาก	1
3.7	ขาดการจัดทำบัญชีหนังสือราชการในการ จัดเก็บ	2.41	0.91	น้อย	3	2.49	0.94	น้อย	5
3.8	การเก็บหนังสือราชการได้รับการดูแลระมัด ระวังให้อยู่ในสภาพใ้การได้ทุกโอกาส	2.33	0.83	น้อย	8	2.30	0.85	น้อย	7
3.9	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจ ในระเบียบการให้ยืมหนังสือราชการ	2.34	0.85	น้อย	6	2.36	0.82	น้อย	6
3.10	ผู้ยืมหนังสือราชการไม่ส่งคืนตามเวลา	2.41	0.97	น้อย	4	2.29	0.84	น้อย	8
3.11	การค้นหาหนังสือราชการใช้เวลานาน	2.38	0.84	น้อย	5	2.56	0.87	มาก	3
3.12	การสูญหายของหนังสือราชการ	2.16	0.79	น้อย	11	2.26	0.92	น้อย	9
	ภาพรวม	2.34	0.59	น้อย		2.39	0.60	น้อย	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ ในภาพรวม แตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน ทั้ง 2 กลุ่มด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ แตกต่างกันทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยแตก

ต่างกันสูงที่สุดคือ ข้อที่ 3.1 การเก็บหนังสือราชการที่ยังอยู่ระหว่างดำเนินการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 3.6 การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลหนังสือราชการ

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความคิดเห็นแยกตามกลุ่มงาน พบว่า มีข้อที่น่าสังเกตอยู่ 3 ข้อที่มีระดับปัญหาไม่สอดคล้องกัน คือ ข้อที่ 3.4 สถานที่ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการ ข้อที่ 3.6 การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลหนังสือราชการ และข้อที่ 3.11 การค้นหาหนังสือราชการใช้เวลานาน โดยผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับปัญหาน้อย ส่วนผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับปัญหามาก

ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการทำลายหนังสือราชการ

ข้อที่	ด้านการทำลายหนังสือราชการ	วิชาการ N = 79		ระดับ ปัญหา	ลำดับ ที่	สนับสนุนกิจการ สถาบัน N = 84		ระดับ ปัญหา	ลำดับ ที่
		μ	σ			μ	σ		
4.1	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจ ในระเบียบว่าด้วยการทำลายหนังสือราชการ	2.42	0.86	น้อย	3	2.49	1.01	น้อย	3
4.2	การสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บ รักษา	2.43	0.80	น้อย	2	2.56	0.87	มาก	1
4.3	การจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย	2.49	0.85	น้อย	1	2.50	0.91	มาก	2
4.4	การดำเนินการขออนุมัติการทำลายหนังสือ ราชการจากผู้บังคับบัญชา	2.27	0.75	น้อย	4	2.38	0.83	น้อย	4
4.5	วิธีการทำลายหนังสือราชการ	2.27	0.89	น้อย	5	2.30	0.89	น้อย	5
	ภาพรวม	2.37	0.68	น้อย		2.45	0.79	น้อย	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการทำลายหนังสือราชการ ในภาพรวม แตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานทั้ง 2 กลุ่มด้านการทำลายหนังสือราชการ แตกต่างกันทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันสูงที่สุด

คือ ข้อที่ 4.3 การจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 4.2 การสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความคิดเห็นแยกตามกลุ่มงาน พบว่า มีข้อที่น่าสังเกตอยู่ 2 ข้อที่มีระดับปัญหาไม่สอดคล้องกัน คือ ข้อที่ 4.2 การสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา และข้อที่ 4.3 การจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย โดยผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับปัญหาน้อย ส่วนผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับปัญหามาก

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ จำแนกเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน

ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ	วิชาการ N = 79		ระดับ ปัญหา	ลำดับ ที่	สนับสนุนกิจการ สถาบัน N = 84		ระดับ ปัญหา	ลำดับ ที่
	$\mu$	$\sigma$			$\mu$	$\sigma$		
1. ด้านการจัดทำหนังสือราชการ	2.45	0.44	น้อย	1	2.29	0.47	น้อย	3
2. ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ	2.13	0.53	น้อย	4	2.21	0.53	น้อย	4
3. ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ	2.34	0.59	น้อย	3	2.39	0.60	น้อย	2
4. ด้านการทำลายหนังสือราชการ	2.37	0.68	น้อย	2	2.45	0.79	น้อย	1
ภาพรวมทุกด้าน	2.32	0.45	น้อย		2.33	0.52	น้อย	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ในภาพรวม 4 ด้าน แตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานทั้ง 2 กลุ่มทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันทุกด้าน ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันสูงที่สุดคือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันน้อยที่สุดมี 2 ด้านค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นแยกตามกลุ่มงาน พบว่า มีข้อที่น่าสังเกตอยู่ 2 ประเด็นคือ ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการมีความคิดเห็นว่ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ส่วนผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมีความคิดเห็นว่

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการทำลายหนังสือราชการ และอีกประเด็นหนึ่งคือ ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมีความคิดเห็นในด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเหมือนกันคือ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คำถามปลายเปิด** ความคิดเห็นอย่างอิสระของผู้ตอบแบบสอบถามที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานสารบรรณในแต่ละด้าน โดยผู้วิจัยแบ่งเป็น ดังนี้คือ

### 3.1 ความคิดเห็นของปัญหาเพิ่มเติมที่มีต่อการปฏิบัติงานสารบรรณ 4 ด้าน

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัญหาเพิ่มเติมในแต่ละด้าน (นอกเหนือจากที่ระบุไว้แล้วในตอน ที่ 2) โดยผู้วิจัยทำการรวบรวมประเด็นปัญหาที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกันไว้ด้วยกัน ดังรายละเอียดดังนี้

#### สรุปปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ

##### ด้านการจัดทำหนังสือราชการ มีปัญหาดังนี้ คือ

การใช้ภาษาและการเรียบเรียงภาษายังไม่สมบูรณ์พอ การที่จะต้องทำตามแบบฟอร์มให้ถูกต้องเป็นเรื่องที่ยุ่งยากมากทำให้งานเดินไม่ได้ช้า ขาดการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้เกิดมีความกระตือรือร้นและขาดการชมเชยให้มีขวัญกำลังใจ ผู้บริหารไม่รู้และไม่ให้ความสนใจระเบียบงานสารบรรณ ไม่มีการสั่งหรือมอบหมายงานล่วงหน้า ผู้ปฏิบัติงานบันทึกรายงานการประชุม ขาดอิสระในการบันทึก หัวหน้าสำนักงานผู้รับผิดชอบ ขาดความรู้ด้านการจัดทำคำสั่ง ไม่มีผู้รับผิดชอบโดยตรง ใช้ข้าราชการครูทำหน้าที่นี้โดยไม่มีการอบรมมาก่อน เจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมด้านงานสารบรรณ

##### ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ มีปัญหาดังนี้ คือ

มักได้รับหนังสือราชการในเวลาทีกระชั้นชิดเกินไป ไม่มีระบบ การจัดทำสำเนาเอกสารส่วนมากมักจะเรียกให้แต่ละฝ่ายไปรับเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเดิน บางครั้งเอกสารมากไปจนบางครั้งตามเรื่องไม่เจอ เรื่องด่วนมากบางครั้งอยู่กับผู้บังคับบัญชา แล้วไม่บอกให้ทราบว่าตอนนี้อยู่กับตนเอง การส่งหนังสือ เมื่อเจ้าหน้าที่ไปส่งให้กับผู้รับที่เป็นเจ้าของเรื่องแล้วผู้ที่รับนั้นมักจะกลับมาหาเจ้าหน้าที่และบอกว่าเรื่องหายบ้างหรือบางคนก็จะบอกว่าไม่ได้รับหนังสือเลย

**ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ มีปัญหาดังนี้ คือ**  
เจ้าหน้าที่มักเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา

**ด้านการทำลายหนังสือราชการ มีปัญหาดังนี้ คือ**  
ไม่มีการทำลาย อุปกรณ์ในการทำลายไม่มี ต้องส่งไปหน่วยงานอื่น เมื่อสิ้นปีงบประมาณ  
ไม่ได้ตรวจสอบหนังสือที่ควรทำลาย ยังขาดระบบที่ชัดเจน เนื่องจากหมุนเวียนผู้ปฏิบัติหน้าที่

### 3.2 ความคิดเห็นของข้อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน สารบรรณ

ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงแก้ไขปัญหาในแต่ละด้าน โดยผู้วิจัยทำการรวบรวมประเด็นข้อเสนอแนะที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกันไว้ด้วยกัน ดังรายละเอียดดังนี้

#### สรุปข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไข

**ด้านการจัดทำหนังสือราชการ มีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ**

ให้ความรู้ฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานในลักษณะงาน ให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ลดขั้นตอนการเสนอหนังสือ การจัดทำคำสั่งควรระบุให้ชัดเจนอ่านแล้วครอบคลุมไม่สงสัย ควรหาเมื่ออาชีพมาทำงานนี้ ควรคำนึงถึงผลกระทบที่จะตามมาในการจัดทำหนังสือหรือคำสั่งแต่ละครั้ง ควรจัดให้มีการอบรมด้านการร่างหนังสือราชการ ควรมีการอบรมข้าราชการพลเรือนสามัญเพื่อทำงานเลขานุการคณะไม่ควรใช้อาจารย์ ควรจะบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรไม่ควรสั่งการด้วยวาจา ควรให้ภาคศึกษามีเลขออกหนังสือเป็นของตนเอง ต้องมีระบบมากกว่านี้ ไม่จำเป็นต้องติดยึดกับแบบฟอร์ม แต่ขอให้ถูกต้องชัดเจนได้ใจความ

**ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ มีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ**

ควรมีระบบการจัดส่งที่ดีและควรให้ทันเวลา ควรจะลดขั้นตอนการรับ - ส่งหนังสือ เพื่อป้องกันการทำเรื่องสูญหาย เจ้าหน้าที่ควรจะทำงานแทนกันได้ ไม่ใช่ต่างคนต่างทำ ควรมีการติดตามเรื่องทุกขั้นตอน และแต่ละขั้นตอนไม่ควรล่าช้า จัดกรรับ - ส่งหนังสือราชการ โดยกำหนดส่งวันละ 2 เทียว ควรมีขั้นตอนตามลำดับขั้นตอน ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ การรับ-ส่งหนังสือถ้าเป็นหนังสือภายในควรจะได้รับเรื่องรู้เรื่องภายในวันต่อวัน ควรลงบันทึกทุกครั้งที่ได้รับหนังสือจากหน่วยงานอื่นเข้ามา

**ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ มีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ**  
 ควรมีระบบการจัดเก็บหนังสือเพื่อความสะดวกต่อการค้นหา ควรมีการเก็บรักษา มีสถานที่ในการจัดเก็บ ต้องมีตู้เก็บเอกสาร เจ้าหน้าที่ควรมีการรับรู้และรับผิดชอบร่วมกัน ควรมีการอบรม ควรเก็บรักษาหนังสือสำคัญ ๆ อย่างน้อย 3 ปี ถ้ามากกว่านั้นอาจให้ห้องสมุดช่วยเก็บรักษาให้ ควรจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร

**ด้านการทำลายหนังสือราชการ มีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ**

ควรจะต้องจัดอบรมให้มีความรู้และความเข้าใจในระเบียบให้ดี ผู้บริหารควรจะได้ใส่ใจ เจ้าหน้าที่อยู่เสมอ ก่อนจะทำลายควรเก็บข้อมูลไว้ในคอมพิวเตอร์ ควรทำลายด้วยการย่อยหนังสือที่มีอายุการเก็บเกิน 10 ปี ก็ควรทำลาย ควรจัดเครื่องทำลายเอกสารให้เพียงพอ ต้องมีการสำรวจหนังสือราชการทุกปี ภายในหน่วยงานต่าง ๆ หนังสือที่ไม่มีความจำเป็นมาก ควรทำลายได้เลย

### 3.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดลำดับความถี่ของสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ

ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์การจัดลำดับความถี่ของสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 163 คน ดังมีรายละเอียดในตารางที่ 4.13

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 แสดงการจัดลำดับความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ

สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ	ลำดับที่							รวม	ลำดับเฉลี่ย $\bar{X}$	ลำดับที่
	1	2	3	4	5	6	7			
ตัวผู้ปฏิบัติงานเอง	34	32	28	19	25	24	1	163	3.28	2
ผู้บังคับบัญชา	38	30	20	24	19	32	-	163	3.32	3
งบประมาณ	15	15	29	34	36	34	-	163	4.00	5
วัสดุอุปกรณ์	7	30	24	43	37	22	-	163	3.85	4
ระบบวิธีการทำงาน	60	39	37	13	12	2	-	163	2.29	1
เทคโนโลยีใหม่ ๆ	9	17	25	29	34	49	-	163	4.28	6
อื่น ๆ	-	-	-	1	-	4	-	5	6.40	7

จากตารางที่ 4.13 พบว่า การจัดลำดับความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ สามารถสรุปโดยเรียงตามลำดับเฉลี่ยได้ดังนี้คือ

- ลำดับที่ 1 ได้แก่ ระบบวิธีการทำงาน (ลำดับเฉลี่ย 2.29)
- ลำดับที่ 2 ได้แก่ ตัวผู้ปฏิบัติงานเอง (ลำดับเฉลี่ย 3.28)
- ลำดับที่ 3 ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา (ลำดับเฉลี่ย 3.32)
- ลำดับที่ 4 ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ (ลำดับเฉลี่ย 3.85)
- ลำดับที่ 5 ได้แก่ งบประมาณ (ลำดับเฉลี่ย 4.00)
- ลำดับที่ 6 ได้แก่ เทคโนโลยีใหม่ ๆ (ลำดับเฉลี่ย 4.28)
- ลำดับที่ 7 ได้แก่ อื่น ๆ (ลำดับเฉลี่ย 6.40)

มีดังนี้คือ

มีการหายระหว่างเสนอเข้าแฟ้ม (อาจดึงออกเองโดยไม่บอกเจ้าหน้าที่) การประสานงาน เปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นลูกจ้างชั่วคราวบ่อยมากทำให้การปฏิบัติงานบางอย่างไม่ต่อเนื่อง ภายในสำนักงานควรเป็นเพียงสถานที่ในการเก็บอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อที่จะได้นาง่าย พื้นที่ที่ใช้งานสารบรรณ

เอกสารเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางปรับปรุงแก้ไขที่ควรได้รับการปฏิบัติเพื่อให้งานสารบรรณมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์การจัดลำดับความถี่ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางปรับปรุงแก้ไขที่ควรได้รับการปฏิบัติเพื่อให้งานสารบรรณมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 163 คน ดังมีรายละเอียดในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงการจัดลำดับความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางปรับปรุงแก้ไขที่ควรได้รับการปฏิบัติเพื่อให้งานสารบรรณมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แนวทางปรับปรุงแก้ไข	ลำดับที่				รวม	ลำดับเฉลี่ย $\bar{X}$	ลำดับที่
	1	2	3	4			
การให้การอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	96	50	17	-	163	1.52	1
การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	50	58	54	1	163	2.04	2
การศึกษาดูงาน	15	55	91	2	163	2.49	3
อื่น ๆ	2	-	1	7	10	3.30	4

จากตารางที่ 4.14 พบว่า การจัดลำดับความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางปรับปรุงแก้ไขที่ควรได้รับการปฏิบัติเพื่อให้งานสารบรรณมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถสรุปโดยเรียงลำดับเฉลี่ยได้ดังนี้คือ

- ลำดับที่ 1 ได้แก่ การให้การอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (ลำดับเฉลี่ย 1.52)
- ลำดับที่ 2 ได้แก่ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (ลำดับเฉลี่ย 2.04)
- ลำดับที่ 3 ได้แก่ การศึกษาดูงาน (ลำดับเฉลี่ย 2.49)
- ลำดับที่ 4 ได้แก่ อื่น ๆ (ลำดับเฉลี่ย 3.30)

มีดังนี้คือ

จัดกิจกรรมเสริมความรู้ให้ผู้ปฏิบัติงานได้ศึกษาจากกรณีศึกษา จัดให้มีการอบรมงานสารบรรณผู้บังคับบัญชา มีคำตอบแทนประจำตำแหน่ง ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ระบบวิธีการทำงาน มีตัวอย่างแบบฟอร์มทุกงาน ควรมีการนำเอาแบบอย่างจากหน่วยงานที่พัฒนาแล้วมาใช้ เทคโนโลยีใหม่ ๆ การประชาสัมพันธ์ ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้น้อยลง

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร 4 ด้าน คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร 4 ด้าน ดังกล่าวข้างต้น โดยผู้วิจัยมุ่งหวังให้ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูล ให้กับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ที่จะนำไปหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ เกิดความสะดวก คล่องตัว ถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดเวลา แรงงาน ตลอดจนค่าใช้จ่ายก่อให้เกิดประสิทธิภาพและเป็นระบบแก่สถาบันราชภัฏมากยิ่งขึ้นต่อไป

สมมุติฐานของการวิจัยครั้งนี้ คือ ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการนั้น แตกต่างกัน

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากประชากรทั้งสิ้น จำนวน 173 คน ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ 84 คน และผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน 89 คน ของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 สถาบัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ มีจำนวน 7 ข้อ

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ 4 ด้าน คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษา

และการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ  
มาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ รวมข้อคำถามทั้งหมด 47 ข้อ

**ตอนที่ 3** เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อรวบรวมปัญหาเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะแนวทาง  
ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานสารบรรณ ใน 4 ด้าน มีจำนวน 6 ข้อ

ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ ได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในด้านความ  
เที่ยงตรงของเนื้อหาและความถูกต้องของภาษาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน จากนั้นทดสอบหาค่า  
ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยทดลองกับผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ และกลุ่มงานสนับสนุน  
กิจการสถาบันของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 30 คน สัมประสิทธิ์ของค่าความเชื่อมั่นของแบบ  
สอบถามทั้งหมดมีค่าเท่ากับ 0.94 การดำเนินการเก็บข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้บันทึกเสนอให้งานบัณฑิต  
ศึกษาทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้บริหารของสถาบันราชภัฏทั้ง 6 สถาบัน ในเขต  
กรุงเทพมหานคร และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 4 สัปดาห์ ซึ่ง  
แบบสอบถามที่ได้รับคืน และอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ พอที่จะนำมาวิเคราะห์ผลได้จำนวน 163 ฉบับ  
จากจำนวน 173 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.22

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป  
SPSS/PC+ เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการ  
วิเคราะห์เปรียบเทียบพิจารณาผลต่างของค่าเฉลี่ยของประชากร

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

**ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและ  
กลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน พร้อมกับวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน  
กลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของ  
สถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร 4 ด้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น ขอสงวนสิทธิ์ในความคิดเห็นและข้อมูลอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์คำถามปลายเปิด

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

**ตอนที่ 1** สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 163 คน เป็นผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน 84 คน (ร้อยละ 51.5) และเป็นผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ 79 คน (ร้อยละ 48.5) ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมีประสบการณ์ที่เกี่ยวกับงานสารบรรณต่ำกว่า 3 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 41.1) ระหว่าง 3-5 ปี (ร้อยละ 35.0) มากกว่า 5 ปี (ร้อยละ 23.9) มีวุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 44.8) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 19.6) ต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 19.0) สูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 16.6) มีตำแหน่งหน้าที่การงานเป็นลูกจ้างชั่วคราวมากที่สุด (ร้อยละ 55.2) ข้าราชการครู (ร้อยละ 25.8) ข้าราชการพลเรือนสามัญ (ร้อยละ 13.5) ลูกจ้างรายวัน (ร้อยละ 3.7) ลูกจ้างประจำ (ร้อยละ 1.8) การได้รับการอบรมด้านงานสารบรรณส่วนใหญ่ไม่เคยเลย (ร้อยละ 52.1) เคยเข้าอบรม 1 ครั้ง (ร้อยละ 33.7) เคยเข้าอบรม 2 ครั้ง (ร้อยละ 8.0) เคยเข้าอบรมมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป (ร้อยละ 6.1)

**ตอนที่ 2** สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล พร้อมกับการวิเคราะห์เปรียบเทียบ มีรายละเอียดดังนี้คือ

2.1 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 4 ด้าน มีดังนี้

ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม 4 ด้านอยู่ในระดับปัญหาน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปัญหาน้อยทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุดดังนี้ ด้านการทำลายหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ และด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแต่ละด้าน ปรากฏผลดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังเป็นให้ข้อมูลเบื้องต้น และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการจัดทำหนังสือราชการ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ และกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน ในภาพรวม อยู่ในระดับปัญหาน้อย และเมื่อพิจารณาเป็น

รายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดทำหนังสือราชการมีข้อที่อยู่ในระดับปัญหามากคือ ขาดการพัฒนาเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบงานหลายหน้าที่มากเกินไป ขาดแคลนเจ้าหน้าที่สาบรรมที่มีทักษะความชำนาญในการจัดทำหนังสือราชการ การเขียนหนังสือราชการที่ติดต่อกายในด้วยลายมือหวัดนั้น อ่านยากลำบาก และการบันทึกเสนอต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปัญหาน้อย โดยข้อที่อยู่ในระดับปัญหาน้อยลำดับสุดท้าย คือ การบันทึกเสนอไม่สามารถย่อสรุปสาระสำคัญของเรื่องได้

ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน ในภาพรวม อยู่ในระดับปัญหาน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการรับและการส่งหนังสือราชการอยู่ในระดับปัญหาน้อยทุกข้อ โดยมีลำดับดังนี้คือ ขาดการติดตามเรื่องที่ได้ดำเนินการไปแล้ว การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการเพื่อดำเนินการ การเขียนหนังสือราชการให้บุคคลที่เกี่ยวข้องรับทราบ และข้อที่อยู่ในระดับปัญหาน้อยลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ลงเลขที่รับ - ส่ง แต่มีได้ลงในสมุดเพื่อเป็นหลักฐาน

ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน ในภาพรวม อยู่ในระดับปัญหาน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการมีข้อที่อยู่ในระดับปัญหามากคือ สถานที่ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการ การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลหนังสือราชการ และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการมีไม่เพียงพอและล้าสมัย ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปัญหาน้อย โดยข้อที่อยู่ในระดับปัญหาน้อยลำดับสุดท้ายคือ การเก็บหนังสือราชการที่ดำเนินการเสร็จแล้ว

ด้านการทำลายหนังสือราชการ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน ในภาพรวม อยู่ในระดับปัญหาน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการทำลายหนังสือราชการมีข้อที่อยู่ในระดับปัญหามากคือ การสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา และการจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปัญหาน้อย โดยข้อที่อยู่ในระดับปัญหาน้อยลำดับสุดท้ายคือ วิธีการทำลายหนังสือราชการ

## 2.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ในเขตกรุงเทพมหานคร 4 ด้าน มีดังนี้

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม 4 ด้าน แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแยกตามกลุ่มงาน พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันทุกด้าน โดยผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ และทั้งนี้กลุ่มงานวิชาการเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุดดังนี้คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการทำลายหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ส่วนกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุดดังนี้คือ ด้านการทำลายหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ และด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายข้อแต่ละด้านปรากฏผล ดังนี้

**ด้านการจัดทำหนังสือราชการ** พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน ในภาพรวม แตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดทำหนังสือราชการ แตกต่างกันทุกข้อ โดยข้อที่แตกต่างกันมากที่สุด คือ การร่างโต้ตอบหนังสือราชการมักขาดความชัดเจนของเนื้อหา ส่วนข้อที่แตกต่างกันน้อยที่สุด คือ การบันทึกเสนอต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน

**ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ** พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน ในภาพรวม แตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ แตกต่างกันทุกข้อ โดยข้อที่แตกต่างกันมากที่สุด คือ การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการเพื่อดำเนินการ ส่วนข้อที่แตกต่างกันน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่สามารถทำงานแทนกันได้

ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน ในภาพรวม แตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ แตกต่างกันทุกข้อ โดยข้อที่แตกต่างกันมากที่สุด คือ การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลหนังสือราชการ

ด้านการทำลายหนังสือราชการ พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน ในภาพรวม แตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการทำลายหนังสือราชการ แตกต่างกันทุกข้อ โดยข้อที่แตกต่างกันมากที่สุด คือ การจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย ส่วนข้อที่แตกต่างกันน้อยที่สุด คือ การสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา

เมื่อเปรียบเทียบสมมุติฐานการวิจัยแล้ว สรุปได้ว่า

ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร 4 ด้าน คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า “ ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร 4 ด้าน แตกต่างกัน ”

### **ตอนที่ 3** สรุปผลการวิเคราะห์คำถามปลายเปิด

#### **3.1** ความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาการปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ผลการจัดลำดับความถี่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาการปฏิบัติงาน  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้  
งานของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 163 คน สามารถสรุปได้ ดังนี้คือ

- ลำดับที่ 1 ระบบวิธีการทำงาน
- ลำดับที่ 2 ตัวผู้ปฏิบัติงานเอง
- ลำดับที่ 3 ผู้บังคับบัญชา
- ลำดับที่ 4 วัสดุอุปกรณ์
- ลำดับที่ 5 งบประมาณ
- ลำดับที่ 6 เทคโนโลยีใหม่ ๆ
- ลำดับที่ 7 อื่น ๆ

3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางปรับปรุงแก้ไขที่ควรได้รับการปฏิบัติเพื่อ  
ให้งานสารบรรณมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผลการจัดลำดับความถี่ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางปรับปรุงแก้ไขที่ควรได้รับการ  
ปฏิบัติเพื่อให้งานสารบรรณมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 163 คน สามารถ  
สรุปได้ ดังนี้คือ

- ลำดับที่ 1 การให้การอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- ลำดับที่ 2 การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
- ลำดับที่ 3 การศึกษาดูงาน
- ลำดับที่ 4 อื่น ๆ

## 5.2 อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยในที่นี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นความสำคัญจากการค้นพบ  
ในการศึกษาครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

1.1 ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน มากกว่าผู้  
ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ อาจจะเป็นเนื่องจากว่าในการบริหารงานของสถาบันราชภัฏแต่ละแห่งมี  
การจัดตั้งหน่วยงานที่จัดอยู่ในกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมากกว่า เพราะจะต้องทำหน้าที่  
สนับสนุนภารกิจของสถาบัน ตามมาตรา 7 ของพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538  
2538 : 2) กล่าวไว้ดังนี้

ให้สถาบันราชภัฏ เป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์ ให้การศึกษาระดับปริญญาตรี และวิชาชีพชั้นสูง ทำการวิจัย ให้บริการ บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรม ผลิตภัณฑ์ และส่งเสริมวิทยฐานะครู

และมาตรา 10 ของพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 (2538 : 3) ที่กล่าวไว้  
ดังนี้

สถาบันอาจแบ่งส่วนราชการ ดังนี้ สำนักงานอธิการบดี บัณฑิต- วิทยาลัย คณะ สำนักวิจัย และหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่น ที่มีฐานะเทียบ เท่าคณะ ซึ่งหน่วยงานนั้นใช้ชื่อว่า สำนักและศูนย์ต่างๆ มีฐานะเทียบเท่า คณะ

ฉะนั้นจำนวนผู้ปฏิบัติงานจึงมีมากกว่าผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ อันได้แก่ คณะ และบัณฑิตวิทยาลัย โดยปริยาย

1.2 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีประสบการณ์ที่เกี่ยวกับงานสารบรรณต่ำกว่า 3 ปี มากที่สุด อาจจะเนื่องจากว่า ในการบริหารงานด้านงานสารบรรณนี้ เพิ่งจะมีการกระจายงานลงไปสู่ หน่วยงานย่อยภายในสถาบัน อย่างเป็นทางการชัดเจน เมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติ สถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 ที่ต้องการให้การดำเนินการของสถาบันมีความเป็นอิสระและคล่องตัว ในการดำเนินงานมากขึ้น ฉะนั้นหน่วยงานย่อยภายในสถาบันก็จะต้องมีผู้ปฏิบัติงานด้านงานสาร บรรณประจำแต่ละหน่วยงาน นอกจากนี้อาจจะเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานสารบรรณส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราวมีการลาออกและเลิกจ้างอยู่ตลอดเวลา จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ที่เกี่ยวกับงานสารบรรณต่ำกว่า 3 ปี

1.3 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด อาจจะเนื่องจากว่า ลักษณะงานที่ทำนั้นจำเป็นจะต้องใช้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ดังที่ หวน พิณรุ- พันธ์ (2528 : 60) กล่าวว่า

ผู้ที่สามารถทำหน้าที่สารบรรณได้ดี จะต้องมีความรู้ภาษาไทยดี รู้จัก

ตัวสะกดการันต์วรรคตอน แขนงคำศัพท์และคำแปลในพจนานุกรมหรือพจนานุกรมอื่นมีความรู้ภาษาต่างประเทศ ด้วยยิ่งดี มีคุณสมบัติเฉพาะตัว คือ ต้อง มีความละเอียดละออ รอบคอบ สุขุม และรวดเร็วถ้าจะเขียนหนังสือต้องเขียน ให้สั้นที่สุดแต่ได้ความมากที่สุด

จะเห็นได้ว่าบุคคลที่มีความเหมาะสมที่สุดตามที่ได้กล่าวไว้ก็ควรที่จะมีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นหลัก หรืออีกประเด็นหนึ่งคือผู้ปฏิบัติงานที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี ได้มีโอกาสศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นจนจบระดับปริญญาตรี จึงทำให้ผลการวิจัยออกมาว่าผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี

1.4 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพเป็นลูกจ้างชั่วคราวจำนวนมากที่สุด อาจจะเป็นเนื่องจากว่าหน่วยงานภายในสถาบันที่ได้รับการกระจายงานด้านงานสารบรรณขาดแคลนเจ้าหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณโดยเฉพาะแต่ละสถาบันมีข้าราชการพลเรือนสามัญเพื่อปฏิบัติงานสารบรรณน้อยจึงจำเป็นต้องมีการจ้างลูกจ้างชั่วคราวมาทำหน้าที่แทน เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ตลอดจนค่าใช้จ่ายของข้าราชการครู ตลอดจนข้าราชการพลเรือนสามัญและลูกจ้างประจำ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว

1.5 ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากไม่เคยได้รับการอบรมด้านงานสารบรรณมากที่สุด อาจจะเป็นเนื่องจากว่าในช่วงเวลาที่มีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านงานสารบรรณ ผู้ปฏิบัติงานนั้นอาจไม่สนใจปล่อยปละละเลยหรือ ผู้บังคับบัญชา ไม่สนับสนุนหรือแจ้งให้ทราบ และอีกประเด็นหนึ่งคือผู้ปฏิบัติส่วนหนึ่งเป็นข้าราชการครู บางครั้งไม่มีเวลาในการเข้าอบรมเพราะจะต้องรับภาระทำหน้าที่สอนหนังสือ หรือติดราชการต่าง ๆ จึงทำให้ผลการวิจัยออกมาว่า ส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการอบรมด้านงานสารบรรณ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน พร้อมกับผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณในด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือ และด้านการทำลายหนังสือราชการแบ่งเป็นดังนี้ คือ

2.1 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณในด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือ และด้านการทำลายหนังสือราชการมีประเด็นที่ควรอภิปรายผลเป็นรายด้านดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.1 ด้านการจัดทำหนังสือราชการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการจัดทำหนังสือราชการ ในภาพรวม อยู่ในระดับปัญหาน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดทำหนังสือราชการ อยู่ในระดับปัญหามาก ในเรื่องขาดการพัฒนาเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบงานหลายหน้าที่มากเกินไป ขาดแคลนเจ้าหน้าที่สารบรรณที่มีทักษะความชำนาญในการจัดทำหนังสือราชการ การเขียนหนังสือราชการที่ติดต่อกายในด้วยลายมือหัดนั้นอ่านยากลำบาก และการบันทึกเสนอต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน

ปัญหาขาดการพัฒนาเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จีรภรณ์ ศรีประชุม (ม.ป.ป. : 19) พบว่า สาเหตุของปัญหาการปฏิบัติงานธุรการ ที่เกิดจากเทคโนโลยี ได้แก่ ขาดการวางแผนในการพัฒนาพนักงานเพื่อรับกับเทคโนโลยีใหม่ๆ อาจจะเป็นเนื่องจากว่า ผู้บริหารไม่สนับสนุนส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้เพิ่มพูนความรู้เพื่อเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่มีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในงานสารบรรณ หรืออีกประเด็นหนึ่งคือ ติดขัดในเรื่องของงบประมาณ จึงไม่มีการลงทุนในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้งาน และไม่มีการวางแผนในการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานเพื่อรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในอนาคต ซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ควบคู่ไปด้วย

ปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบงานหลายหน้าที่มากเกินไป อาจจะเป็นเนื่องจากว่าทางสถาบันขาดบุคลากรที่จะมาทำหน้าที่งานสารบรรณโดยเฉพาะ จึงจำเป็นต้องใช้บุคลากรเดิมที่มีอยู่ในแต่ละหน่วยงานมาช่วยปฏิบัติงานแทน จึงทำให้เป็นการเพิ่มภาระงานให้กับผู้ปฏิบัติงานเดิมอีกด้วย จึงมองเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบงานหลายหน้าที่มากเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จีรภรณ์ ศรีประชุม (ม.ป.ป. : 15) พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานธุรการคือ งานมีมากเกินไปและปฏิบัติงานหลายด้าน ทำให้ไม่สามารถครอบคลุมงานที่ได้รับมอบหมาย และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ผุสดี ทรัพย์สาร (2527 : 11) พบว่า เจ้าหน้าที่บางหน่วยงานรู้สึกว่างานในความรับผิดชอบมีมากจนเกินไป และปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ด้วย และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กัลยา จิลาวรรณ (2539 : 72) พบว่า ปัญหาการบริหารงานสารบรรณที่พบมากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่สารบรรณต้องทำงานหลายอย่าง จึงทำให้บางครั้งไม่มีเวลาที่จะทำงานสารบรรณให้รวดเร็วเท่าที่ควร ซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ข้าราชการพลเรือนสามัญ เพื่อทำงานเลขานุการคณะ ไม่ควรใช้อาจารย์เพราะมีหน้าที่สอนประจำอยู่แล้ว

ปัญหาขาดแคลนเจ้าหน้าที่สารบรรณที่มีทักษะความชำนาญในการจัดทำหนังสือราชการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอุไร จังจริง (2534 : 54) ที่พบว่า ปัญหาการปฏิบัติงานสาร

บรรณด้านการจัดทำหนังสือราชการที่มีระดับปัญหามาก คือการขาดแคลนเจ้าหน้าที่งานสารบรรณที่มีความสามารถในการจัดทำหนังสือราชการ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สภาพรทองไทย (2539 : 170) พบว่า ปัญหาการบริหารงานธุรการด้านงานสารบรรณ โรงเรียนมีปัญหาในด้านการขาดเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะ อาจจะเนื่องจากว่า เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานสารบรรณส่วนใหญ่เพิ่งจะได้รับการมอบหมายงานสารบรรณมาจึงยังไม่มีความรู้ความสามารถในการจัดทำหนังสือราชการดีพอ และในบางครั้งเกิดจากการคัดเลือกบุคคลเข้ามาปฏิบัติงานสารบรรณที่มีความรู้ความสามารถไม่ตรงกับลักษณะงาน เพราะเจ้าหน้าที่แต่ละคนมีความรู้ความสามารถเฉพาะแต่ละงาน ฉะนั้นจะต้องเลือกสรรคนที่มีคุณสมบัติเฉพาะแต่ละอย่างให้ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปราณอม เชื้อศักดิ์หงษ์ (2537 : 61) พบว่า ในการสรรหาบุคลากรปฏิบัติงานธุรการควรพิจารณาจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถตรงตามลักษณะงานหรือพิจารณาคัดเลือกตามความสมัครใจของผู้ปฏิบัติงาน และจากผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่มีประสบการณ์ด้านงานสารบรรณต่ำกว่า 3 ปี และส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการอบรมด้านงานสารบรรณเลยจึงประสบปัญหา ในเรื่องการใช้ภาษาและการเรียบเรียงภาษายังไม่สมบูรณ์พอ ขาดการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้เกิดความกระตือรือร้น และขาดการชมเชยให้มีขวัญกำลังใจทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานให้ข้อเสนอแนะว่า ควรหาเมื่ออาชีพมาทำงานนี้ และควรให้ความรู้ฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานในลักษณะงาน

ปัญหาการเขียนหนังสือราชการที่ติดต่อกายในด้วยลายมือหัดนั้นอ่านยากลำบาก อาจจะเนื่องจากว่า ผู้ที่จัดทำหนังสือราชการนั้นไม่มีความรู้ความสามารถหรือไม่มีทักษะความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในการพิมพ์ หรืออีกประเด็นหนึ่งคือ ผู้ปฏิบัติงานไม่มีเวลาหรือมีภาระงานมากเกินไป จึงไม่สามารถจัดพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ได้ และบางครั้งต้องรีบเร่งแข่งกับเวลา จึงใช้วิธีเขียนด้วยลายมือหัดบ้างเป็นบางคนโดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบันทึกข้อความที่ติดต่อกายในสถาบันด้วยตนเอง

ปัญหาการบันทึกเสนอต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอุไร จังจริง (2534 : 67) พบว่าด้านการจัดทำหนังสือราชการมีปัญหาได้แก่ การบันทึกเสนอเรื่องต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน อาจจะเนื่องจากว่า หนังสือราชการทุกเรื่อง ที่เข้ามาในหน่วยงานจะต้องผ่านผู้บังคับบัญชาก่อนที่จะไปถึงบุคคลผู้รับผิดชอบ ซึ่งวิธีการนี้จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาสามารถทราบเรื่องทุกเรื่องที่เข้ามาในหน่วยงาน แต่จะเพิ่มขึ้นตอนและเวลาของการเดินทางของหนังสือ ทำให้เสียเวลามากขึ้น กว่าที่จะถึงขั้นตอนการดำเนินการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานเสนอแนะว่าควรลดขั้นตอนการเสนอหนังสือเพื่อให้หนังสือดำเนินการไปด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้นโดยวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาควรให้อำนาจโดยการมอบหมายสั่งการลักษณะของหนังสือแต่ละเรื่องเป็นลายลักษณ์อักษรว่าหนังสือลักษณะใดควรผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอนเพื่อร่วมกันพิจารณา เช่น

เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเงินและงบประมาณ เป็นต้น แต่ถ้าเรื่องใดไม่มีความสำคัญมากนักก็ให้ผู้รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานมีอำนาจในการพิจารณาสั่งการได้เลย เพื่อลดขั้นตอนของหนังสือทำให้งานดำเนินการไปด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดทำหนังสือราชการ อยู่ในระดับปัญหาน้อย ในเรื่องการบันทึกเสนอไม่สามารถย่อสรุปสาระสำคัญของเรื่องได้ อาจจะเนื่องจากว่าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจสามารถย่อสรุปสาระสำคัญของเรื่องที่เป็นบันทึกเสนอเพื่อดำเนินการต่อไปได้โดยไม่มีอุปสรรค ซึ่งเรื่องนี้แทบจะไม่ใช่ปัญหาที่พบจากการวิจัยครั้งนี้

2.1.2 ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ในภาพรวม อยู่ในระดับปัญหาน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ อยู่ในระดับปัญหาน้อยทุกข้อ ซึ่งมีประเด็นที่น่าสนใจในเรื่องขาดการติดตามเรื่องที่ได้ดำเนินการไปแล้ว การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการเพื่อดำเนินการ และเจ้าหน้าที่ลงเลขที่รับ - ส่ง แต่มิได้ลงในสมุดเพื่อเป็นหลักฐาน

ปัญหาขาดการติดตามเรื่องที่ได้ดำเนินการไปแล้ว อาจจะเนื่องจากว่า ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย และติดตามเรื่องอยู่ตลอดบางครั้งเอกสารมากไป จนบางครั้งตามเรื่องไม่เจอบ้าง แต่ก็ยังประสบปัญหาอยู่ในระดับน้อย

ปัญหาการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการเพื่อดำเนินการ อาจจะเนื่องจากว่า ผู้ปฏิบัติงานบางครั้งมีเอกสารมากไปหรือหนังสือราชการที่มีลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนมิได้ระบุไว้อย่างชัดเจน ทำให้การดำเนินการล่าช้าไปบ้างเพราะดำเนินการเหมือนกับหนังสือราชการปกติ ทั้งนี้ก็ยังประสบปัญหาอยู่ในระดับน้อย

ปัญหาเจ้าหน้าที่ลงเลขที่รับ - ส่ง แต่มิได้ลงในสมุดเพื่อเป็นหลักฐาน อาจจะเนื่องจากว่าบางครั้งมักได้รับหนังสือราชการในเวลาทีกระชั้นชิดเกินไปหรือมีเอกสารเข้ามามากและเร่งด่วน จึงทำให้เจ้าหน้าที่ลงเลขที่รับ - ส่ง แล้วดำเนินการต่อเลยจนลืมลงในสมุดเพื่อเป็นหลักฐานก็มีปัญหาบ้าง ทั้งนี้ก็ยังประสบปัญหาอยู่ในระดับปัญหาน้อย

2.1.3 ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ ในภาพรวม อยู่ในระดับปัญหาน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการอยู่ในระดับปัญหามาก ในเรื่องสถานที่ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการ การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลหนังสือราชการ และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการมีไม่เพียงพอและล้าสมัย

ปัญหาสถานที่ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุไร จังจรง (2534 : 67) พบว่า ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ ข้อที่มีระดับปัญหามากที่สุดได้แก่ สถานที่ สำหรับตั้งตู้เก็บรักษาเอกสาร อาจจะเนื่องจากว่า ภายในหน่วยงานแต่ละหน่วยงานมีสถานที่คับแคบและจำกัด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มุสดี ทรัพย์สาร (2527 : 11) พบว่า สถานที่เก็บเอกสารของหน่วยงาน ส่วนใหญ่คับแคบไม่เพียงพอ ทำให้ไม่มีพื้นที่สำหรับตั้งตู้เก็บเอกสาร ซึ่งหลายหน่วยงานไม่มีการทำลายเอกสารทำให้ที่เก็บเอกสารไม่เพียงพอ ประกอบกับปริมาณหนังสือราชการที่หน่วยงานจะต้องเก็บไว้มีจำนวนมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานไม่ค่อยมีการทำลายหนังสือราชการและการที่ระเบียบงานสารบรรณ ได้กำหนดอายุการเก็บหนังสือราชการโดยทั่วไปเป็นแนวทางกว้าง ๆ ดังที่สถาบันราชภัฏเพชรบุรี ( ม.ป.ป. : 14 ) กล่าวว่า อายุการเก็บหนังสือราชการ โดยทั่วไปหนังสือแต่ละเรื่องให้เก็บไว้ ไม่น้อยกว่า 10 ปี จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจว่าต้องเก็บหนังสือราชการทุกฉบับไว้อย่างน้อย 10 ปี จึงมีผลกระทบต่อสถานที่ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการดังกล่าว

ปัญหาการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลหนังสือราชการ อาจจะเนื่องจากว่า ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ ความเข้าใจกับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ควบคู่กับวิธีการจัดเก็บข้อมูลหนังสือราชการแบบเดิม หรืออีกประเด็นหนึ่งคือโปรแกรมที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลหนังสือราชการมีปัญหาบ่อยครั้ง

ปัญหาวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการมีไม่เพียงพอและล้าสมัยซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จีรภรณ์ ศรีประชุม (ม.ป.ป. : 18) พบว่า สาเหตุของปัญหาการปฏิบัติงานธุรการ ที่เกิดจากวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ได้แก่ วัสดุที่ใช้ ไม่มีคุณภาพ อุปกรณ์ไม่เพียงพอกับการใช้งาน อุปกรณ์ล้าสมัย มีคุณภาพต่ำ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มุสดี ทรัพย์สาร (2527 : 11) พบว่าอุปกรณ์ในการบริหารงานสารบรรณ ไม่ครบถ้วนเพียงพอ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศุภวรรณ นรชกัญญา (2539 : 128) พบว่า การบริหารงานสารบรรณ ประสบปัญหาในเรื่องวัสดุ ครุภัณฑ์ มีไม่เพียงพอ อาจจะเนื่องจากว่า หน่วยงานขาดการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอที่จะใช้ในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ หรือมีอยู่แต่ชำรุดไม่พร้อมที่จะใช้งานได้ เช่น ตู้เก็บเอกสาร แฟ้ม เครื่องถ่ายเอกสาร ตลอดจนเครื่องคอมพิวเตอร์

นอกจากนี้ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการอยู่ในระดับปัญหาน้อย ในเรื่องการจัดเก็บหนังสือราชการที่ดำเนินการเสร็จแล้ว อาจจะเนื่องจากว่า ผู้

ปฏิบัติงานสารบรรณได้ดำเนินการตามขั้นตอน ตลอดจนมีการจัดเก็บหนังสือราชการที่ดำเนินการเสร็จแล้วเข้าแฟ้มและจัดเก็บในตู้เอกสารเพื่อรอเวลาการทำลายเมื่อครบอายุการเก็บ

2.1.4 ด้านการทำลายหนังสือราชการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการทำลายหนังสือราชการ ในภาพรวม อยู่ในระดับปัญหาน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการทำลายหนังสือราชการ อยู่ในระดับปัญหามาก ในเรื่องการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา และการจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย

ปัญหาการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา อาจจะเนื่องจากว่า ผู้ปฏิบัติงานเก็บรักษาหนังสือราชการไม่เป็นระบบที่ดี อาจจะเก็บไว้อย่างกระจัดกระจายไม่เป็นหมวดหมู่ ทำให้เกิดการสับสนและเสียเวลามากในการสำรวจหนังสือราชการ หรือ อีกประเด็นหนึ่งคือผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทราบหรือตัดสินใจได้ว่า หนังสือราชการฉบับใดควรจะทำลายหรือควรเก็บรักษาไว้ หรือผู้ปฏิบัติงานมีภาระงานด้านอื่นมากจนไม่มีเวลาที่จะดำเนินการสำรวจหนังสือราชการ หรือผู้ปฏิบัติงานมิได้กำหนดอายุการเก็บหนังสือราชการแต่ละฉบับไว้ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานเสนอแนะว่าต้องมีการสำรวจหนังสือราชการทุกปีในหน่วยงานต่าง ๆ

ปัญหาการจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย อาจจะเนื่องจากว่า คณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ ไม่มีเวลาพิจารณาหนังสือราชการ ประกอบกับขาดความรู้ในเรื่องประเภทของหนังสือราชการที่ต้องจัดเก็บและทำลาย และการจัดทำบัญชีเพื่อขอทำลายนั้นจะต้องพิจารณารอบคอบ และต้องใช้เวลา

นอกจากนี้ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการทำลายหนังสือราชการ อยู่ในระดับปัญหาน้อย ในเรื่องวิธีการทำลายหนังสือราชการ อาจจะเนื่องจากว่าเมื่อได้รับการอนุมัติ ให้ทำลายหนังสือราชการได้ คณะกรรมการมอบให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการทำลายหนังสือราชการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง โดยมีได้มีการควบคุมอย่างรัดกุม และโดยปกติแล้วจะใช้วิธีการโดยใช้เครื่องทำลายเป็นส่วนใหญ่

เมื่อกล่าวโดยสรุป ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับปัญหาน้อย ค่อนข้างที่จะมีแนวโน้มไปอยู่ในระดับปัญหามาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสถาพร ทองไทย (2539 : 162) พบว่า ปัญหาการบริหารงานธุรการด้านงานสารบรรณ ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมมีความเห็นว่า งานสารบรรณมีปัญหาอยู่ในระดับปัญหาน้อย และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมศักดิ์ ชาญสูงเนิน (2534 : 103-104) พบว่า ผู้บริหารโรงเรียน ผู้ช่วยผู้บริหาร

โรงเรียนฝ่ายธุรการ มีทัศนคติต่อปัญหาการบริหารงานธุรการในระดับน้อย ในด้านงานสารบรรณ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รัฐวุฒิ ชัยวิศิษฐ์ (2534 : 69) พบว่า ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการ เจ้าหน้าที่สารบรรณ เจ้าหน้าที่การเงิน และเจ้าหน้าที่พัสดุ ในโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษา ด้านงานสารบรรณอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปัญหาน้อยทุกด้าน ซึ่งด้านการทำลายหนังสือราชการ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ และด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ ค่อนข้างที่จะมีแนวโน้มไม่อยู่ในระดับปัญหามาก ฉะนั้นควรจะต้องมีการแก้ไขปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเพื่อให้ปัญหาคลี่คลายไปในทางที่ดีขึ้น และเพื่อให้การดำเนินงานสารบรรณมีระบบและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สำหรับในด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ก็จะต้องมีการแก้ไขปรับปรุงให้การดำเนินงานด้านนี้มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิมยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มุสดี ทวีพย์สาร (2527 : 11) พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นในภาพรวมลำดับสุดท้ายคือ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ

### สรุปข้อปัญหาในแต่ละด้านที่อยู่ในระดับปัญหามาก คือ

1. ด้านการจัดทำหนังสือราชการ
  - 1.1 ขาดการพัฒนาเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ
  - 1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบงานหลายหน้าที่มากเกินไป
  - 1.3 ขาดแคลนเจ้าหน้าที่สารบรรณที่มีทักษะความชำนาญในการจัดทำหนังสือราชการ
  - 1.4 การเขียนหนังสือราชการที่ติดต่อกายในด้วยลายมือหัดนั้นอ่านยากลำบาก
  - 1.5 การบันทึกเสนอต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน
2. ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ
  - 2.1 สถานที่ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการ
  - 2.2 การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลหนังสือราชการ
  - 2.3 วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการมีไม่เพียงพอและล้าสมัย
3. ด้านการทำลายหนังสือราชการ
  - 3.1 การสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา
  - 3.2 การจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย

ส่วนด้านการรับและการส่งหนังสือราชการอยู่ในระดับปัญหาน้อยทุกข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาดูเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้อัดแปลงเนื้อหา และดัดแปลงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงาน

สนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณในด้านการจัดทำหนังสือราชการ

ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และทั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอุไร จังจรง (2534 : 67) พบว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ในด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ ไม่แตกต่างกัน อาจจะเป็นเนื่องจากว่า ลักษณะของตำแหน่งหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณในมหาวิทยาลัยคือ ข้าราชการพลเรือนสามัญเป็นส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในลักษณะงานมีคุณสมบัติที่ตรงกับความรู้ในตำแหน่งงานมีประสบการณ์ ในการทำงานที่ยาวนาน และต่อเนื่องตลอดเวลา ส่วนของสถาบันราชภัฏ ลักษณะของตำแหน่งหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณคือข้าราชการครู และหรือลูกจ้างชั่วคราวได้มาปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ จะประสบกับปัญหาการโยกย้ายสับเปลี่ยนหรือลาออกบ่อย ทำให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่องขาดทักษะความชำนาญ เป็นต้น ฉะนั้นย่อมส่งผลกระทบต่อหน่วยงานของสถาบันราชภัฏที่ประสบปัญหาในแต่ละด้านแตกต่างกัน

จากผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณในด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ พบว่า แตกต่างกันไป อาจจะเนื่องจากว่า ตามลักษณะงานจะเห็นได้ว่า กลุ่มงานวิชาการมีการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่มีเนื้อหาเดิมๆ และมีกำหนดเวลาที่แน่นอนสามารถวางแผนไว้ล่วงหน้าได้ เช่น การจัดทำหนังสือส่งนักศึกษาออกฝึกงาน เป็นต้น และลักษณะของงานส่วนใหญ่จะมีหนังสือออกมากกว่าหนังสือที่รับเข้ามา ฉะนั้นขั้นตอนต่างๆ ย่อมน้อยลงตามไปด้วย ส่วนกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมีการปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่ใหม่ๆ และมีขั้นตอนที่ต่อเนื่องหลายขั้นตอนไม่จบสิ้น และลักษณะของงานส่วนใหญ่จะมีหนังสือเข้ามา มากกว่าหนังสือที่ส่งออก หรืออีกประเด็นหนึ่งคือ เรื่องตำแหน่งหน้าที่การงาน จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มงานวิชาการมีข้าราชการพลเรือนสามัญน้อย แต่มีข้าราชการครูมากกว่า เมื่อเทียบกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน เพราะตำแหน่งของข้าราชการพลเรือนสามัญส่วนใหญ่จะอยู่ที่สำนักและศูนย์ต่างๆ ฉะนั้นงานด้านงานสารบรรณข้าราชการครูต้องรับผิดชอบแทน ซึ่งเป็นงานเสริมทั้งๆ ที่งานประจำคืองานสอนทำให้ขั้นตอนของงานสารบรรณไม่ต่อเนื่อง จึงทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน หรืออีกประเด็นหนึ่งคือ เรื่องประสบการณ์ที่เกี่ยวกับงานสารบรรณและการได้รับการอบรมด้านงานสารบรรณ จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มงานวิชาการมีประสบการณ์ที่เกี่ยวกับงานสารบรรณส่วนใหญ่ต่ำกว่า 3 ปีและไม่เคยได้รับการอบรมด้านงานสารบรรณ เมื่อเทียบกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน จากข้อมูลที่ได้อภิปรายมาข้างต้น แสดงถึงความแตกต่าง ของผู้

ปฏิบัติงานทั้งสองกลุ่มงานในภาพรวมทั้ง 4 ด้านนั้นย่อมแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง และมีประเด็นที่ควรอภิปรายผลเปรียบเทียบเป็นรายด้านดังนี้

2.2.1 ด้านการจัดทำหนังสือราชการ จากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล พบว่าการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการจัดทำหนังสือราชการ ในภาพรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความคิดเห็นแยกตามกลุ่มงาน พบว่า มีข้อที่น่าสังเกตอยู่ 2 ข้อ ที่มีระดับปัญหาไม่สอดคล้องกัน ที่ควรนำมาอภิปรายผลคือในเรื่องการเขียนหนังสือราชการที่ติดต่อกภายในด้วยลายมือหัตถ์นั้นอ่านยากลำบาก และการบันทึกเสนอต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน

ปัญหาการเขียนหนังสือราชการที่ติดต่อกภายในด้วยลายมือหัตถ์นั้นอ่านยากลำบากผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการมีความคิดเห็นว่า อยู่ในระดับปัญหามาก อาจจะเป็นเนื่องจากว่า ในการจัดทำหนังสือราชการภายในของกลุ่มงานวิชาการนั้นส่วนใหญ่จะใช้วิธีการเขียนด้วยลายมือมากกว่าการจัดพิมพ์โดยคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะเป็นหนังสือราชการประเภทบันทึกข้อความจึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องประสบกับการต้องมาวิเคราะห์ลายมือหัตถ์เพื่อสรุปสาระสำคัญของเรื่องแล้วดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป ส่วนผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมีความคิดเห็นว่า อยู่ในระดับปัญหาน้อย อาจจะเป็นเนื่องจากว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์เกี่ยวกับงานสารบรรณระหว่างช่วง 3 ปีขึ้นไป และมีวุฒิการศึกษาสูงกว่า จึงทำให้มีทักษะความชำนาญสามารถอ่านหนังสือราชการที่เขียนด้วยลายมือหัตถ์โดยไม่เป็นปัญหาและอุปสรรคมากนัก

ปัญหาการบันทึกเสนอต้องผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการมีความคิดเห็นว่า อยู่ในระดับปัญหาน้อย อาจจะเป็นเนื่องจากว่า ระบบวิธีการทำงานของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการนั้นมีขั้นตอนในการจัดทำหนังสือราชการเพื่อดำเนินการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนบางเรื่องไม่จำเป็นต้องผ่านผู้บังคับบัญชาก่อน สามารถที่จะส่งเรื่องไปที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงได้เลย เป็นการลดขั้นตอน และลดเวลาการดำเนินการ ส่วนผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน มีความคิดเห็นว่า อยู่ในระดับปัญหามาก อาจจะเป็นเนื่องจากว่าระบบวิธีการทำงานของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน กำหนดให้หนังสือราชการทุกเรื่องที่จะเข้ามาในหน่วยงาน จะต้องผ่านผู้บังคับบัญชาตามสายงานทีละขั้นตอนก่อนที่จะไปถึงบุคคลผู้รับผิดชอบ เป็นการเสียเวลาของการเดินทางของหนังสือราชการ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานเสนอแนะว่าควรลดขั้นตอนการเสนอหนังสือ เพื่อให้การดำเนินการเกิดความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นโดยการมอบอำนาจให้หัวหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ สามารถพิจารณาสั่งการได้เลยไม่จำเป็นต้องผ่านผู้บังคับบัญชาก่อนทุกเรื่อง

2.2.2 ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ จากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการ

สถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความคิดเห็นแยกตามกลุ่มงานพบว่า มีข้อที่น่าสังเกตอยู่ 2 ข้อ ที่มีระดับปัญหาไม่สอดคล้องกัน ที่ควรนำมาอภิปรายผลคือในเรื่องการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการเพื่อดำเนินการ และขาดการติดตามเรื่องที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

ปัญหาการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการเพื่อดำเนินการผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการมีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับปัญหามาก อาจจะเนื่องจากว่า จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ที่เกี่ยวกับงานสารบรรณต่ำกว่า 3 ปี และไม่เคยได้รับการอบรมด้านงานสารบรรณเป็นส่วนใหญ่ จึงทำให้บางครั้งผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการหรืออีกประเด็นหนึ่งคือผู้ปฏิบัติงานได้ดำเนินการตามขั้นตอนลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนแล้วผู้บังคับบัญชากลับไม่ดำเนินการต่อหรือเก็บเรื่องไว้ แล้วไม่บอกให้ทราบว่าตอนนี้อยู่ที่ตนเอง ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานเสนอแนะว่า ควรจะมีระบบการจัดส่งที่ดี และควรให้ทันเวลา ส่วนผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับปัญหาน้อย อาจจะเนื่องจากว่า จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มนี้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวกับงานสารบรรณมากกว่า 3 ปีขึ้นไป และเคยได้รับการอบรมมากกว่า 1 ครั้งมาก่อนทำให้มีความรู้ความเข้าใจระบบวิธีการทำงานการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการเพื่อดำเนินการ โดยไม่มีผลกระทบอย่างอื่นที่จะตามมา

ปัญหาขาดการติดตามเรื่องที่ได้ดำเนินการไปแล้ว ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการมีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับปัญหาน้อย อาจจะเนื่องจากว่า ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มนี้มีการติดตามเรื่องอยู่ตลอดเวลา มีระบบการทำงานตามขั้นตอน สามารถเช็คหรือตรวจสอบว่าขณะนี้หนังสือราชการดำเนินการไปถึงขั้นตอนใดแล้ว และเรื่องส่วนใหญ่มีขั้นตอนที่ไม่สลับซับซ้อนและผ่านเรื่องหลายขั้นตอน ส่วนผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับปัญหามาก อาจจะเนื่องจากว่า ผู้ปฏิบัติงานมีภาระหน้าที่มากเกินไป หรือมีหนังสือราชการที่รับเข้ามามากในแต่ละวัน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีเวลาหรือไม่สามารถติดตามเรื่องทุกเรื่องที่ได้ดำเนินการไปแล้ว และตามลักษณะของงานเป็นงานที่มีความต่อเนื่องไม่จบสิ้น และต้องผ่านเรื่องหลายขั้นตอน ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานเสนอแนะว่า ควรจะมีการติดตามเรื่องทุกขั้นตอน และแต่ละขั้นตอนไม่ควรล่าช้า

2.2.3 ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ จากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ

ในภาพรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความคิดเห็นแยกตามกลุ่มงาน พบว่า มีข้อที่นำสังเกตอยู่ 3 ข้อ ที่มีระดับปัญหาไม่สอดคล้องกัน ที่ควรนำมาอภิปรายผล คือ ในเรื่องสถานที่ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการ การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลหนังสือราชการ และการค้นหาหนังสือราชการใช้เวลานาน

ปัญหาสถานที่ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการ ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการมีความคิดเห็นว่า อยู่ในระดับปัญหาน้อย อาจจะเนื่องจากว่า ภายในหน่วยงานมีการสร้างหรือขยายที่ทำงาน ประกอบกับปริมาณหนังสือราชการที่เก็บไว้มีจำนวนไม่มากพอ หรือมีการทำลายไปบางส่วนในเรื่องที่ไม่สำคัญ จึงไม่ค่อยมีผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากร ส่วนผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมีความคิดเห็นว่า อยู่ในระดับปัญหามาก อาจจะเนื่องจากว่า จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณไม่ค่อยมีการทำลายหนังสือราชการประกอบกับหนังสือราชการที่รับเข้ามาในแต่ละวันมีจำนวนมาก ทำให้จำนวนของหนังสือราชการมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น จนทำให้สถานที่ทำงานคับแคบ ไม่สามารถที่จะขยายขยายได้อีก เนื่องจากต้องใช้งบประมาณพอสมควร ผู้ปฏิบัติงานเสนอแนะว่า ควรมีสถานที่ในการจัดเก็บ ต้องมีตู้เก็บเอกสาร และควรเก็บรักษาหนังสือสำคัญๆอย่างน้อย 3 ปี ถ้ามากกว่านั้น อาจให้ห้องสมุดช่วยเก็บรักษาให้

ปัญหาการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลหนังสือราชการ ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการมีความคิดเห็นว่า อยู่ในระดับปัญหาน้อย อาจจะเนื่องจากว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลหนังสือราชการให้มีระบบที่ทันสมัย เพื่อให้การค้นหาเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ส่วนผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมีความคิดเห็นว่า อยู่ในระดับปัญหามาก อาจจะเนื่องจากว่า ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของตัวโปรแกรม เมื่อเกิดปัญหาขึ้นมา ก็ไม่สามารถที่จะหาวิธีการแก้ไขด้วยตัวเองได้ หรืออีกประเด็นหนึ่งคือ ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้เฉพาะบางคนเท่านั้น เมื่อผู้ปฏิบัติงานประจำไม่มาหรือไม่อยู่ ผู้ปฏิบัติงานคนอื่นก็ไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์นั้นค้นหาหนังสือราชการได้ ผู้ปฏิบัติงานเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ควรมีการรับรู้และรับผิดชอบร่วมกัน ควรมีการอบรม ควรจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรด้วย

ปัญหาการค้นหาหนังสือราชการใช้เวลานาน ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการมีความคิดเห็นว่า อยู่ในระดับปัญหาน้อย อาจจะเนื่องจากว่า ผู้ปฏิบัติงานมีระบบในการจัดเก็บข้อมูลหนังสือราชการดีพอ มีการจัดเป็นหมวดหมู่ มีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ร่วมเพื่อให้ความสะดวกและรวดเร็ว ต่อการค้นหาหนังสือราชการ ส่วนผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมีความคิดเห็นว่า อยู่ในระดับปัญหามาก อาจจะเนื่องจากว่า การจัดระบบการเก็บหนังสือราชการไม่ดีพอ หรือขาดการนำเอาคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลหนังสือราชการ จึงทำให้การค้นหาต้องใช้เวลานาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ผุสดี ทวีพย์สาร (2527 : 10)

พบว่า การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บเอกสารยังไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้หาเอกสารเรื่องที่ต้องการไม่พบ เมื่อต้องการนำมาใช้ ผู้ปฏิบัติงานเสนอแนะว่า ควรีระบบการจัดเก็บหนังสือราชการเพื่อความสะดวกต่อการค้นหา

2.2.4 ด้านการทำลายหนังสือราชการ จากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล พบว่าการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการทำลายหนังสือราชการ ในภาพรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความคิดเห็นแยกตามกลุ่มงานพบว่า มีข้อที่น่าสังเกตอยู่ 2 ข้อ ที่มีระดับปัญหาไม่สอดคล้องกัน ที่ควรนำมาอภิปรายผลคือในเรื่องการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา และการจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย

ปัญหาการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการมีความคิดเห็นว่า อยู่ในระดับปัญหาน้อย อาจจะเนื่องจากว่า ปริมาณการเก็บหนังสือราชการมีไม่มากนัก และมีการจัดเป็นหมวดหมู่ และผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจที่จะสำรวจหนังสือราชการทุกสิ้นปี เพื่อนำไปทำลายต่อไป ส่วนผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมีความคิดเห็นว่า อยู่ในระดับปัญหามาก อาจจะเนื่องจากว่า ผู้ปฏิบัติงานไม่มีระบบในการจัดเก็บหนังสือราชการที่ดี หนังสือราชการต่างๆจึงถูกเก็บไว้อย่างกระจัดกระจายไม่เป็นหมวดหมู่ ทำให้เกิดการสับสนและเสียเวลามากในการสำรวจหนังสือราชการ หรืออีกประเด็นหนึ่งคือผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทราบหรือตัดสินใจได้ว่าหนังสือราชการฉบับใดควรจะทำลายหรือควรเก็บรักษาไว้ หรือผู้ปฏิบัติงานมีภาระงานด้านอื่นมากอยู่แล้วไม่มีเวลาที่จะดำเนินการสำรวจหนังสือราชการ หรือผู้ปฏิบัติงานมิได้มีการกำหนดอายุการเก็บหนังสือราชการแต่ละฉบับไว้

ปัญหาการจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการมีความคิดเห็นว่า อยู่ในระดับปัญหาน้อย อาจจะเนื่องจากว่า ผู้ปฏิบัติงานมีระบบในการจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย ตลอดจนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของอายุการเก็บหนังสือราชการที่จะเก็บและทำลาย ส่วนผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันมีความคิดเห็นว่า อยู่ในระดับปัญหามาก อาจจะเนื่องจากว่า คณะกรรมการทำลายหนังสือราชการไม่มีเวลาพิจารณาหนังสือราชการ ประกอบกับขาดความรู้ในเรื่องประเภทของหนังสือราชการที่ต้องจัดเก็บและทำลาย ผู้ปฏิบัติงานเสนอแนะว่า ควรจะต้องจัดอบรมผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้และความเข้าใจในระเบียบให้ดี

เมื่อกล่าวโดยสรุป การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านแตกต่างกัน และอยู่ในระดับปัญหาน้อยทั้งคู่ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สถาพร ทองไทย (2539 : 163) พบว่า เมื่อแยกกลุ่มมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับปัญหาน้อยทั้งคู่ และเมื่อพิจารณา

เปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานทั้ง 2 กลุ่มทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันทุกด้าน และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความคิดเห็นแยกตามกลุ่มงาน พบว่า มีข้อที่น่าสังเกตอยู่ 2 ประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลคือ

ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ มีความคิดเห็นว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ อาจจะเนื่องจากว่า ในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบงานหลายหน้าที่มากเกินไป เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ขาดการพัฒนาเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ การขาดแคลนเจ้าหน้าที่สารบรรณที่มีทักษะความชำนาญในการจัดทำหนังสือราชการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานเสนอแนะว่า ควรให้ความรู้ฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานในลักษณะงาน ให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ลดขั้นตอนการเสนอหนังสือ การจัดทำคำสั่งควรระบุให้ชัดเจน อ่านแล้วครอบคลุมไม่สงสัย ควรหามืออาชีพมาทำงานนี้ ควรให้ภาควิชามีเลขออกหนังสือเป็นของตนเอง ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ข้าราชการพลเรือนสามัญ เพื่อทำงานเลขานุการคณะ ไม่ควรใช้อาจารย์

ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน มีความคิดเห็นว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการทำลายหนังสือราชการ อาจจะเนื่องจากว่า มีปริมาณการเก็บหนังสือราชการไว้มาก ไม่มีการทำลายหนังสือราชการ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องระเบียบว่าด้วยการทำลายหนังสือราชการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานเสนอแนะว่า ควรจะต้องจัดอบรมให้มีความรู้และความเข้าใจในระเบียบให้ดี ควรจัดหาเครื่องทำลายเอกสารให้เพียงพอ ต้องมีการสำรวจหนังสือราชการทุกปี ในหน่วยงานต่างๆ

ส่วนอีกประเด็นหนึ่งที่ควรนำมาอภิปรายผลคือ ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการกับกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน มีความคิดเห็นว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการเหมือนกันทั้งสองกลุ่มงาน อาจจะเนื่องจากว่า ผู้ปฏิบัติงานทั้งสองกลุ่มงานประสบกับปัญหาเหมือนกันคือ ในเรื่องระบบวิธีการทำงาน ตัวผู้ปฏิบัติงานเอง ผู้บังคับบัญชา วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ เทคโนโลยีใหม่ๆ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานเสนอแนะว่า ควรให้การอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบวิธีการทำงาน การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และการศึกษาดูงาน เพื่อให้การดำเนินงานด้านนี้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**สรุปข้อปัญหาในแต่ละด้านที่อยู่ในระดับปัญหามากของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ คือ**

#### 1. ด้านการจัดทำหนังสือราชการ

1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบงานหลายหน้าที่มากเกินไป

1.2 ขาดการพัฒนาเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ

- 1.3 ขาดแคลนเจ้าหน้าที่สารบรรณที่มีทักษะความชำนาญในการจัดทำหนังสือราชการ
- 1.4 การเขียนหนังสือราชการที่ติดต่อกายในด้วยลายมือหัดนั้นอ่านยากลำบาก
2. ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ
  - 2.1 การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการเพื่อดำเนินการ
3. ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ
  - 3.1 วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการมีไม่เพียงพอและล้าสมัย

สรุปข้อปัญหาในแต่ละด้านที่อยู่ในระดับปัญหามากของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงาน สนับสนุนกิจการสถาบัน คือ

1. ด้านการจัดทำหนังสือราชการ
  - 1.1 ขาดการพัฒนาเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ
  - 1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบงานหลายหน้าที่มากเกินไป
  - 1.3 ขาดแคลนเจ้าหน้าที่สารบรรณที่มีทักษะความชำนาญในการจัดทำหนังสือราชการ
  - 1.4 การบันทึกเสนอต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน
2. ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ
  - 2.1 ขาดการติดตามเรื่องที่ได้ดำเนินการไปแล้ว
3. ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ
  - 3.1 การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลหนังสือราชการ
  - 3.2 สถานที่ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการ
  - 3.3 การค้นหาหนังสือราชการใช้เวลานาน
  - 3.4 วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการมีไม่เพียงพอและล้าสมัย
4. ด้านการทำลายหนังสือราชการ
  - 4.1 การสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา
  - 4.2 การจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ

ในส่วนของสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ ซึ่งมีหน้าที่ ส่งเสริม สนับสนุน และแสวงหาวิธีการเพื่อพัฒนาความก้าวหน้าของสถาบันราชภัฏ เสนอความเห็นและให้คำปรึกษาการดำเนินงานของสถาบันราชภัฏ โดยมีฝ่ายพัฒนาบุคลากร ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ การพัฒนาบุคลากรของ

สถาบันราชภัฏทั่วประเทศ ฉะนั้นการวิจัยในครั้งนี้จึงเห็นควรเสนอให้ฝ่ายพัฒนาบุคลากรของสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏดำเนินการดังนี้

5.3.1.1 สนับสนุนและส่งเสริมให้มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ โดยเฉพาะหน่วยงานย่อยภายในสถาบันราชภัฏที่ได้รับการกระจายงานด้านงานสารบรรณ ให้มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณและวิธีการปฏิบัติเพื่อให้เกิดความถูกต้อง โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษา และการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ

5.3.1.2 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณพร้อมตัวอย่างแบบฟอร์มเพื่อใช้ในการค้นคว้าอ้างอิงต่างๆ และเป็นเอกสารชี้แนะการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำยิ่งขึ้น และควรมีกรอบงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนสามารถที่จะปฏิบัติงานแทนกันได้ ตลอดจนจัดให้มีการศึกษาดูงานหน่วยงานที่มีการปฏิบัติงานสารบรรณที่มีประสิทธิภาพเพื่อเป็นกรณีศึกษาต่อไป

5.3.1.3 ควรจัดให้มีการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน อย่างน้อยปีละครั้งเพื่อช่วยกันคิดและวางแผนการปฏิบัติงานตลอดจนปรึกษาหารือระดมความคิดในเรื่องของปัญหาที่แต่ละสถาบันประสบมาแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน เพื่อสรุปหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขที่ดีที่สุดเพื่อให้งานสารบรรณมีระบบมากขึ้นเกิดประโยชน์แก่สถาบันราชภัฏต่อไป

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับสถาบันราชภัฏ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณแต่ละด้าน เพื่อให้งานสารบรรณมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้คือ

5.3.2.1 ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ผู้วิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน อยู่ในระดับปัญหามากในเรื่อง ขาดการพัฒนาเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบงานหลายหน้าที่มากเกินไป ขาดแคลนเจ้าหน้าที่สารบรรณที่มีทักษะความชำนาญในการจัดทำหนังสือราชการ การเขียนหนังสือราชการที่ติดต่อกายในด้วยลายมือหัดนั้นอ่านยากลำบาก และการบันทึกเสนอต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอนผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ควรมีการให้ความรู้ฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานในลักษณะงานโดยเฉพาะในเรื่องของระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ ควรให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุดตลอดจนมีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ควบคู่ไปด้วย ควรลดขั้นตอนการเสนอหนังสือในบางเรื่องโดยให้อำนาจกับผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ สามารถพิจารณาสั่งการได้เลย ควรมีการคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานจากบุคคลที่มีประสบการณ์ มีความสามารถเฉพาะตัว มีวุฒิการศึกษาตรงกับงานที่ปฏิบัติ และควรเป็นผู้ที่มีความละเอียด รอบคอบ มีความรับผิดชอบสูง

สามารถปรับตัวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของ กฎระเบียบ สถานการณ์ และบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเสียสละ อุทิศตนเพื่อการปฏิบัติงานได้ และมีการกำหนดหน้าที่การปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน และพิจารณาจากความสมัครใจของผู้ปฏิบัติงานคือเมื่อบุคคลมีความยินดีเต็มใจในการปฏิบัติงานย่อมมีความพร้อมในการทำงานสูง จะช่วยให้สามารถพัฒนาตนเองพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีแบบฟอร์มตัวอย่างเพื่อใช้ในการอ้างอิง และเป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อให้ถูกต้อง แม่นยำ

5.3.2.2 ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ผู้วิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน อยู่ในระดับปัญหามากในเรื่อง ขาดการติดตามเรื่องที่ได้ดำเนินการไปแล้ว และการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการเพื่อดำเนินการ ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ควรมีระบบการจัดส่งที่ดี โดยการพิจารณาจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลัง และในแต่ละหน่วยงานควรมีพานะเพื่อสำหรับการรับส่งหนังสือราชการเพื่อเกิดความสะดวกรวดเร็ว และควรให้ทันเวลา ควรจะลดขั้นตอนการรับ-ส่งหนังสือในบางประเภท เพื่อป้องกันการทำเรื่องสูญหาย เจ้าหน้าที่ควรจะทำงานแทนกันได้ ไม่ใช่ต่างคนต่างทำ ควรมีการติดตามเรื่องทุกขั้นตอน และแต่ละขั้นตอนไม่ควรล่าช้า ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้เช่น การรับส่ง ด้วยระบบ Electronic – Mail เพื่อให้งานด้านการรับ-ส่งหนังสือราชการมีประสิทธิภาพประหยัดเวลาค่าใช้จ่าย อีกทั้งป้องกันการเอกสารสูญหายระหว่างส่งด้วย

5.3.2.3 ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ ผู้วิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน อยู่ในระดับปัญหามากในเรื่อง สถานที่ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการ การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลหนังสือราชการ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการมีไม่เพียงพอและล้าสมัย และการค้นหาหนังสือราชการใช้เวลานาน ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ควรมีระบบการจัดเก็บหนังสือเพื่อความสะดวกต่อการค้นหา โดยจัดเก็บแยกเป็นประเภทและหมวดหมู่และควรมีการจำกัดการทำสำเนาเอกสารให้อยู่ในขอบเขตที่จำเป็นสำหรับหนังสือตอบรับหรือขอข้อมูลทั่วไปผู้ผลิตคงไม่ต้องทำสำเนาเก็บไว้เลยก็ได้การทำสำเนาเรื่องทุกเรื่องไว้เป็นสิ่งที่ไม่จำเป็นและสิ้นเปลืองเวลา และค่าใช้จ่ายด้วย ควรจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานที่ทันสมัย ควรมีการเก็บรักษาหนังสือให้อยู่ในสภาพดี มีสถานที่ในการจัดเก็บ ต้องมีตู้เก็บเอกสาร เจ้าหน้าที่ควรมีการรับรู้และรับผิดชอบร่วมกันเมื่อเจ้าหน้าที่มีการสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่คนอื่นสามารถสานงานต่อได้เลยโดยไม่ต้องมาศึกษางานเพิ่มเติมอีก ควรมีการอบรมผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความเข้าใจในการนำระบบวิธีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ ไม่ว่าการนำเอาหนังสืออื่นที่ตนเก็บไว้มา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้ เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

5.3.2.4 ด้านการทำลายหนังสือราชการ ผู้วิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน อยู่ในระดับปัญหามากในเรื่อง การสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา และการจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ควรจะต้องจัดฝึกอบรมและพัฒนา ให้มีความรู้และความเข้าใจในระเบียบให้ดี ผู้บริหารควรเอาใจใส่เจ้าหน้าที่อยู่เสมอ มีการตรวจสอบดูแล ให้การดำเนินการทำลายหนังสือราชการ เป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม และอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินการ ต้องมีการสำรวจหนังสือราชการทุกปี ในหน่วยงานต่างๆ เพื่อจัดทำบัญชีเพื่อขอทำลายต่อไปจะได้ไม่สิ้นเปลืองสถานที่ในการจัดเก็บ

จากข้อเสนอแนะในแต่ละด้านที่กล่าวมาข้างต้นนั้น พอสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานสารบรรณ ที่มีระดับปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากสาเหตุเรียงตามลำดับดังนี้คือ ระบบวิธีการทำงาน ตัวผู้ปฏิบัติงานเอง ผู้บังคับบัญชา วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจิรภรณ์ ศรีประชุม (ม.ป.ป. : 17-18) พบว่า สาเหตุใหญ่ๆที่เป็นปัญหาของพนักงานธุรการ มาจากสาเหตุต่างๆ ดังนี้คือ ตัวพนักงานธุรการเอง ผู้บังคับบัญชา วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเทคโนโลยี ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ควรมีการให้การอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในลักษณะงานโดยเน้นในเรื่องการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ตลอดจนในเรื่องของระเบียบงานสารบรรณ ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นตัวอย่างและอ้างอิง ควรจัดให้มีการศึกษาดูงานในหน่วยงานที่มีการปฏิบัติงานและพัฒนางานในเรื่องระบบวิธีการทำงานที่ถูกต้องรวดเร็ว ประหยัด และตรงเวลา ซึ่งทั้ง 3 วิธีที่กล่าวมาควรจะทำเป็นพื้นฐานของการทำงาน อย่างไรก็ตามก็ดี ปัญหาที่เกิดขึ้นไม่สามารถที่จะแก้ไขให้หมดไปได้ ตราบใดที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานอื่นๆ ไม่เห็นความสำคัญ และไม่ให้ความสำคัญกับงานสารบรรณ ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความสำคัญช่วยกันแก้ปัญหาที่มาจากสาเหตุอื่นๆด้วย เช่น ในสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งต้องทำความเข้าใจ ชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานได้ตระหนักถึงขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ ขอความร่วมมือแก้ไขปัญหา รวมทั้งให้มีการวางแผนในเรื่องของการจัดเตรียมพัฒนาความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมไปกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมทั้งจัดสรรงบประมาณเพื่อการลงทุนในการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานสารบรรณมีคุณภาพ พร้อมทั้งจะสนับสนุนงานและให้บริการทุกด้านได้อย่างเต็มที่ ให้เกิดความสะดวก คล่องตัว ถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และเป็นระบบแก่สถาบันราชภัฏต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานานับ ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

### 5.3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังเป็นให้คิดแก้ปัญหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 5.3.3.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของ

สถาบันราชภัฏในเขตภาคอื่น ๆ ด้วย เพื่อเปรียบเทียบว่ามีระดับปัญหาแตกต่างกันหรือไม่เพียงใด

5.3.3.2 ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏเพียงแห่งเดียว โดยทำการวิจัยในรูปแบบสังเกตแบบมีส่วนร่วมหรือสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อจะได้ข้อมูลจริงของสถาบันราชภัฏนั้นๆ และควรให้ผู้ที่มาติดต่อหรือใช้บริการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อปัญหาด้วยว่าจะสอดคล้องกันหรือไม่เพียงใด

5.3.3.3 ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้เวลาในการปฏิบัติงานสารบรรณของข้าราชการครูในสถาบันราชภัฏที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบงานสารบรรณของหน่วยงานภายในสถาบันราชภัฏ

5.3.3.4 ควรทำการศึกษาวิจัยเพื่อค้นหาสาเหตุว่า มีตัวแปรอะไรบ้าง ที่สามารถส่งผลทำให้การปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏมีประสิทธิภาพสูงสุด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บรรณานุกรม

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. 2517. การปฏิบัติงานสำนักงานภาคทฤษฎี. กรุงเทพฯ : แพร์พิทยา.

กรมการศาสนา. 2540. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา.

กัลยา วิลาวรรณ. 2539. "การปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา." วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จินตนา บุญงการ. ม.ป.ป. การบริหารงานสำนักงาน. กรุงเทพฯ : เรือนแก้วการพิมพ์.

จักรภรณ์ ตรีประชุม. ม.ป.ป. การพัฒนาคุณภาพพนักงานธุรการ. กรุงเทพฯ : สำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จำนงค์ บุญชู. 2529. คำอธิบายระบบงานสารบรรณในวงราชการไทยปัจจุบัน ตามนัย แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2526. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

จำนงค์ หอมแย้ม และคณะ. 2538. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.

เจือ หมายเจริญ. 2525. การบริหารงานธุรการในโรงเรียนมัธยมในเอกสารการสอนชุด วิชาการจัดการ โรงเรียนมัธยม หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย- ธรรมมาธิราช.

ซารี มณีศรี. 2524. การบริหารงานธุรการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อมรการพิมพ์.

ดิถก พัฒนวิชัยโชติ. 2531. คู่มือการจัดเก็บหนังสือราชการ. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.

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

นาดล ลิมสุรัตน์. 2539. "วิธีเรียงแฟ้มในตู้." วารสารเพิ่มผลผลิต 25. 13(5) : 32-33.

บุญชู กระดิ่งสาย. 2539. "การบริหารงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนนทบุรี." วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญชู เจนพนัส. 2501. ระเบียบวิธีปฏิบัติราชการและการเลขานุการ. กรุงเทพฯ : สุทธิสาร- การพิมพ์.

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้  
ประวิทย์ มาติประเสริฐ. 2532. คู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณ. ลพบุรี : หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6. (อัดสำเนา)

ปรานอม เชื้อศักดิ์ดาหงษ์. 2537. "แนวทางในการพัฒนาการบริหารงานธุรการในโรงเรียนแมริม-  
วิทยาคม." ปรินญาณิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ประวีณ ณ นคร. 2526. การเขียนหนังสือราชการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ประชาช่าง.

มุสดี ทรัพย์สาร. 2527. รายงานการวิจัยเรื่องปัญหาการบริหารงานสารบรรณในสถาบัน  
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.  
(อัดสำเนา)

มุสดี สัตยมานะ และสุพัตรา เพชรมณี. 2521. ระบบบริหารและระเบียบวิธีปฏิบัติราชการ.  
กรุงเทพฯ : คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530. 2534. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : วัฒนา-  
พานิช.

พนัส หันนาคินทร์. 2524. หลักการบริหารโรงเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.

พยอม วงศ์สารศรี. 2537. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

"พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ.2538", 2538. ราชกิจจานุเบกษา, ฉบับกฤษฎีกา, เล่ม  
ที่ 112 ตอนที่ 4 ก. หน้า 1 - 15 ; (อัดสำเนา)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2531. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารพัสดุและสำนัก  
งาน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มลลี เวชชาชีวะ. ม.ป.ป. การบริหารงานสารบรรณ. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร-  
ศาสตร์.

รัฐวุฒิ ชัยวิศิษฎ์. 2534. "ปัญหาการปฏิบัติงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา  
เขตการศึกษา 9." ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

วาริ ศรเกษตรรัตน และคณะ. ม.ป.ป. คู่มือระเบียบงานสารบรรณฉบับสมบูรณ์ตามระบบ  
ใหม่ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี. กรุงเทพฯ : ประสานมิตร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย นิรัญกิตติ. ม.ป.ป. การบริหารสำนักงานแบบใหม่. กรุงเทพฯ :  
พัฒนาการศึกษา.

ศุภวรรณ นรชภิญญา. 2539. "การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการในโรงเรียน  
มัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ สังกัดกรมสามัญศึกษา." วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหา

บัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. 2540. สถานภาพสถาบันราชภัฏสวนดุสิต 2540. กรุงเทพฯ : ฝ่าย  
เอกสารการพิมพ์ สำนักวางแผนและพัฒนา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา. 2539. การจัดองค์กรในสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา. กรุงเทพฯ :  
สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

สถาบันราชภัฏเพชรบุรี. 2540. เส้นทางสู่บัณฑิตสถาบันราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2540.  
เพชรบุรี : นานาสังพิมพ์.

สถาบันราชภัฏเพชรบุรี. ม.ป.ป. เอกสารประกอบการอบรมเทคนิคการปฏิบัติงานธุรการ.  
เพชรบุรี : สำนักฝึกอบรมและบริการวิชาการ. (จัดสำเนา)

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. 2539. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงาน-  
สารบรรณ พ.ศ. 2526 พร้อมภาคผนวกฉบับแก้ไข พ.ศ. 2539 และคำอธิบาย.  
พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ศิลปสนองการพิมพ์.

สถาพร ทองไทย. 2539. "การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการในโรงเรียนมัธยม  
ศึกษาขนาดเล็ก สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6." วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหา  
บัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมศักดิ์ ชาญสูงเนิน. 2534. "ปัญหาการบริหารงานธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรม-  
สามัญศึกษา เขตการศึกษา 11." วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการ-  
บริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

สวัสดิ์ กาญจนสุวรรณ. 2529. การบริหารโรงเรียนประถมศึกษา. สงขลา : ภาควิชาพื้นฐาน  
การศึกษา คณะครุศาสตร์ วิทยาลัยครูสงขลา. (จัดสำเนา)

สุภรณ์ ประดับแก้ว. 2526. งานสารบรรณภาคปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.

นวน พินธุพันธ์. 2528. การบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

อุไร จังจริง. 2534. "ปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานใน  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร." วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต  
สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสาน  
มิตร.

เอกชัย กี่สุขพันธ์. 2528. หลักการบริหารการศึกษาทั่วไป. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อนงค์ศิลป์-  
การพิมพ์

Mabbs, A.W. 1974. The Organization of Intermediate Records Storage. Paris :  
UNESCO.

Mills, G. and Standingford, O. 1978. Office Organization and Method. London : Pitman  
Publishing Limited.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจาก  
UNESCO.

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น ลิขสิทธิ์ห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Place, I. and Popham, L. 1966. **Filing and Records Management**. Englewood Cliffs, NJ :  
Prentice – Hall.

Ricks, R. and Gow, F. 1988. **Introduction Resources Management : A Records  
Management Approach**. Cincinnati, OH : South – Western Publishing.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำสั่งคณะกรรมการอุดมศึกษา  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ที่ ๑๕ / 2541

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อ  
และเค้าโครงวิทยานิพนธ์ของ นายวันชัย ชันประสิทธิ์

เพื่อให้การเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ของ นายวันชัย ชันประสิทธิ์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย  
และมีประสิทธิภาพ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อควบคุมและพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์  
ดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์
 

อาจารย์อัจฉรา	สืบสินธุ์สกุลไชย	ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์
รศ.ดร.ประเทือง	ภูมิภัทราคม	ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม
  
2. คณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์
 

ผศ.ดร.เนาวรัตน์	วิไลขันธ์	ประธานกรรมการ
รศ.ดร.ปรียาพร	วงศ์อนุตรโรจน์	กรรมการประจำสาขาวิชา
ดร.ณรงค์	พิมสาร	กรรมการประจำสาขาวิชา
อาจารย์อัจฉรา	สืบสินธุ์สกุลไชย	กรรมการ
รศ.ดร.ประเทือง	ภูมิภัทราคม	กรรมการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2541

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้  
(รศ.ดร.ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์)

คณบดี

3-144-41



ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรครุศาสตร์ อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา ที่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการ ดังนี้

ได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2541

1. นายวันชัย ชำประสิทธิ์ ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาปัญหาการปฏิบัติงาน สารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์อัจฉรา สืบสินธุ์สกุลไชย เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ รศ.ดร.ประเทือง ภูมิภัทราคม เป็นอาจารย์ผู้ควบคุม วิทยานิพนธ์ร่วม

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของบัณฑิตวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ.2541

(รศ.ดร.มนัส ตั้งวรศิลป์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ 1655

คณะกรรมการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๑ พฤษภาคม ๒๕๔๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน รศ.ธนู บุณยรัตพันธุ์

ด้วยคณะกรรมการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ที่จะช่วยตรวจแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือการวิจัยให้กับนักศึกษาปริญญาโทได้

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามของนักศึกษา ชื่อ นายวันชัย ชันประสิทธิ์ ซึ่งจะทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "การศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร"

คณะกรรมการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร.พรณี ลีภิจวัณณะ)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

งานบัณฑิตศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

โทร: 3266052-6101 ต่อ 2663,2642

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น ยกเว้นกรณีที่เกิดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โทรสาร 3268503-4 ต่อ 205



ที่ ทม 1504/ 1655

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๓ พฤษภาคม ๒๕๔๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผศ.ดร.อารีศิริ สรรพศิริ

ด้วยคณะกรรมการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ที่จะช่วยตรวจแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือการวิจัยให้กับนักศึกษาปริญญาโทได้

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามของนักศึกษาชื่อ นายวันชัย ชันประสิทธิ์ ซึ่งจะทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "การศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานการบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร"

คณะกรรมการอุตสาหกรรม หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

/ส/

(ผศ.ดร.พรรณี สิกิจวัจนะ)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

งานบัณฑิตศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

โทร. 3266052-6101 ต่อ 2663,2642

ไม่จำกัดสิทธิ์ในสิ่งอื่นใดที่มีเหตุเปลี่ยนแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โทรสาร 3268503-4 ต่อ 205



ที่ ทม 1504/ 1655

คณะกรรมการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๙ พฤษภาคม ๒๕๔๖

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผศ.ดร.วรรณวิภา จัตุชัย

ด้วยคณะกรรมการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ที่จะช่วยตรวจแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือการวิจัยให้กับนักศึกษาปริญญาโทได้

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามของนักศึกษาชื่อ นายวันชัย ชันประสิทธิ์ ซึ่งจะทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "การศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร"

คณะกรรมการ หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร.พรรณี ลีกิจวัฒน์นะ)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

งานบัณฑิตศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

โทร. 3266052-6101 ต่อ 2653,2642

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีที่ผิดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โทรสาร 3268503-4 ต่อ 205



ที่ ทม 1504/ 1655

คณะกรรมการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๑ พฤษภาคม 2541

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผศ.ชาติรี ศิรินาม

ด้วยคณะกรรมการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ที่จะช่วยตรวจแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือการวิจัยให้กับนักศึกษาปริญญาโทได้

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามของนักศึกษาชื่อ นายวันชัย ชันประสิทธิ์ ซึ่งจะทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "การศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานของบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร"

คณะกรรมการ หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี  
จึงขอคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร.พรณี ลีกิจวัฒน์)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

งานบัณฑิตศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

โทร. 3266052-6101 ต่อ 2663,2642

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โทรสาร 3268503-4 ต่อ 205



ที่ ทม 1504/ 1655

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๖๖ พฤษภาคม 2541

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางรพีพรรณ เทียมเดช

ด้วยคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ที่จะช่วยตรวจแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือการวิจัยให้กับนักศึกษาปริญญาโทได้

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามของนักศึกษาชื่อ นายวันชัย ชันประสิทธิ์ ซึ่งจะทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษานับัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร”

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี  
จึงขอขอบพระคุณ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร.พรระณี สীগิจวัฒน์)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

งานบัณฑิตศึกษา ขอสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่าในรูปแบบใดก็ตาม หากมีข้อสงสัย กรุณาติดต่อฝ่ายประชาสัมพันธ์ และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โทร. 3266052-6101 ต่อ 2663,2642

โทรสาร 3268503-4 ต่อ 205



ที่ ทม 1504/ 2207

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๗ กรกฎาคม 2541

เรื่อง ขอความร่วมมือให้นักศึกษาทดลองใช้เครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏเพชรบุรี

ด้วย นายวันชัย ชันประสิทธิ์ เป็นนักศึกษาปริญญาโท คณะครุศาสตร์  
 อุตสาหกรรม หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา  
 กำลังทำการวิจัยเพื่อเรียบเรียงวิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ  
 ของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร”

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรด  
 พิจารณาอนุญาตให้นักศึกษา ได้ทดลองใช้เครื่องมือเพื่อการวิจัยในสถานศึกษาของท่าน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์  
 ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร.พรณี ลีกิจวัฒน์)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

งานบัณฑิตศึกษา

โทร.3266052-6101 ต่อ 2663,2642 การใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

โทรสาร 3268503-4 ต่อ 205 ให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ 2385

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๖3 กรกฎาคม 2541

เรื่อง ขอความร่วมมือให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. คำโครงการวิทยานิพนธ์  
2. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและคำโครงการวิทยานิพนธ์

ด้วย นายวันชัย ชันประสิทธิ์ ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์  
อุตสาหกรรม หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา กำลัง  
ทำการวิจัยเพื่อเรียบเรียงวิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบัน  
ราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร” ซึ่งได้รับอนุมัติหัวข้อและคำโครงการวิทยานิพนธ์แล้วเมื่อวันที่ 26  
พฤษภาคม 2541

ในการทำวิจัยเรื่องนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในสถาน  
ศึกษาของท่าน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดพิจารณา  
อนุญาตให้นักศึกษาทำการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในสถานศึกษาของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา  
ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร.พรพรณี ลิขิตจัตถนะ)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้  
งานบัณฑิตศึกษา

โทร. 3266052-6101 ต่อ 2663,2642

โทรสาร. 3268503-4 ต่อ 205

รายชื่อสถานศึกษาที่ต้องการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย  
โดย นายวันชัย ชันประสิทธิ์

1. สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
2. สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
3. สถาบันราชภัฏจันทรเกษม
4. สถาบันราชภัฏพระนคร
5. สถาบันราชภัฏธนบุรี
6. สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3 สิงหาคม 2541

เรื่อง ขอความร่วมมือในการอนุเคราะห์พิจารณาตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคารพ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด  
2. ที่ระลึกการทำวิทยานิพนธ์'41 จำนวน 1 อัน

ด้วยข้าพเจ้า นายวันชัย ชันประสิทธิ์ อาจารย์ประจำคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันราชภัฏเพชรบุรี ซึ่งกำลังทำการวิจัยเพื่อเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท เรื่อง " การศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร " โดยมี อาจารย์อัฉรา สืบสินธุ์สกุลไชย เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และมี รศ.ดร. ประเทือง ภูมิภัทราคม เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

การวิจัยในครั้งนี้ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ และกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบัน ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งมีอยู่ 3 ตอน ขอได้โปรดกรุณาตอบทุกข้อและทุกตอนเพื่อความสมบูรณ์ของเนื้อหาตามสภาพความเป็นจริงในปัจจุบันของหน่วยงานในสถาบันของท่านมากที่สุด เพราะคำตอบของท่านเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย ข้อมูลที่ท่านตอบจะไม่มีผลกระทบต่อหน้าที่การงานและด้านส่วนตัวแต่ประการใด แต่จะเป็นประโยชน์ในการหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้งานสารบรรณมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผลโดยเฉลี่ยเป็นภาพรวม ซึ่งนำมาใช้เพื่อการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อได้โปรดพิจารณา ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งในความร่วมมืออนุเคราะห์จากท่านที่ตอบแบบสอบถามและขอขอบคุณมาล่วงหน้า ณ.โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

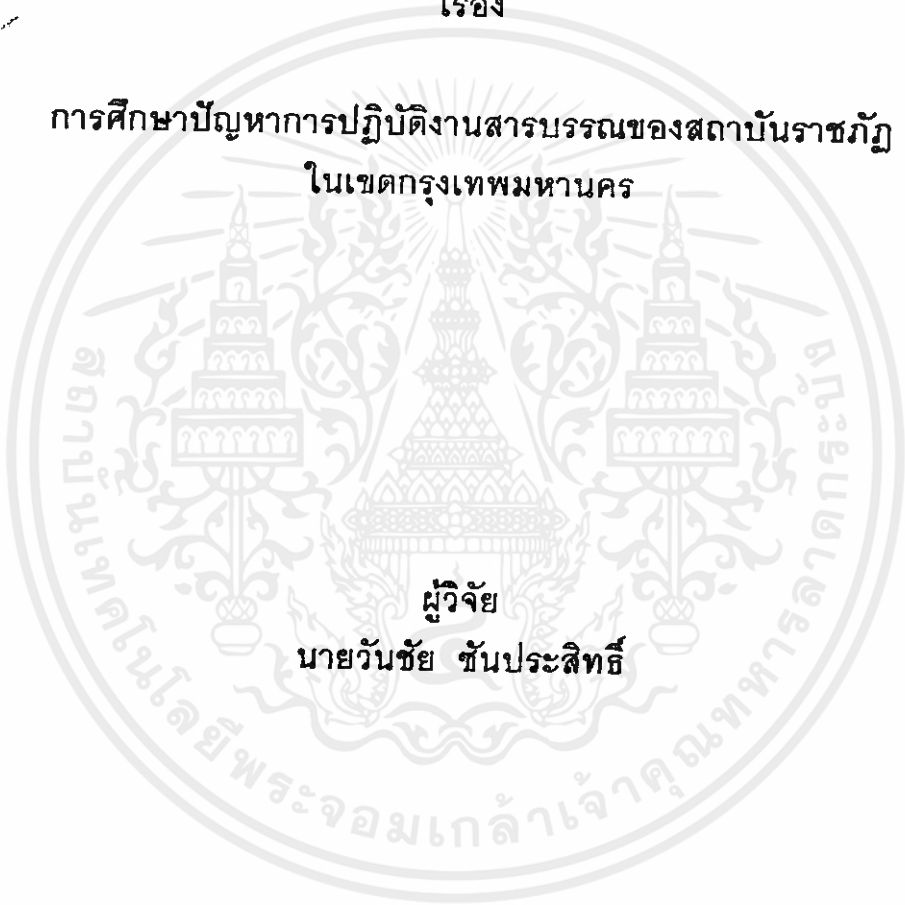
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงงานนี้เพื่อใช้ในการพิมพ์ซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้  
นักศึกษาปริญญาโท

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

AV  
แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง

การศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ  
ในเขตกรุงเทพมหานคร



ผู้วิจัย

นายวันชัย ชันประสิทธิ์

นักศึกษาปริญญาโท

หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาการบริหารอาชีวศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่สามารถนำออกจำหน่ายหรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**คำชี้แจง :** แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ตอน คือ

**ตอนที่ 1 :** ถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รวม 7 ข้อ

**ตอนที่ 2 :** ถามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ  
ของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 ด้าน รวม 47 ข้อ

**ตอนที่ 3 :** เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางการ  
ปรับปรุงแก้ไขของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณ

\*\*\*\*\*

**ตอนที่ 1 :** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง :** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) และเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงในปัจจุบัน  
เกี่ยวกับท่าน ดังนี้

1. ท่านปฏิบัติงานอยู่ที่สถาบันราชภัฏ

- |                |                            |
|----------------|----------------------------|
| ( ) สวนสุนันทา | ( ) สวนดุสิต               |
| ( ) จันทระเกษม | ( ) พระนคร                 |
| ( ) ธนบุรี     | ( ) บ้านสมเด็จพระเจ้าพระยา |

2. ท่านดำรงตำแหน่งหรือรักษาการในตำแหน่ง

- |                                |                                |
|--------------------------------|--------------------------------|
| ( ) เลขานุการคณะ               | ( ) รองเลขานุการคณะ            |
| ( ) ผู้ช่วยเลขานุการคณะ        | ( ) หัวหน้าฝ่ายเลขานุการ       |
| ( ) หัวหน้าฝ่ายธุรการ          | ( ) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |
| ( ) เจ้าหน้าที่บริหารงานธุรการ | ( ) เจ้าหน้าที่งานธุรการ       |
| ( ) เจ้าหน้าที่ธุรการ          | ( ) พนักงานพิมพ์ดีด            |
| ( ) อื่น ๆ ( โปรดระบุ ).....   |                                |

3. จากข้อ 2 ท่านปฏิบัติงานอยู่ประจำ (ในคณะหรือหน่วยงานเทียบเท่าคณะ)

- |                |                    |
|----------------|--------------------|
| ( ) คณะ.....   | ( ) บัณฑิตวิทยาลัย |
| ( ) สำนัก..... | ( ) ศูนย์.....     |

## 4. ประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับงานสารบรรณ

- ( ) ต่ำกว่า 3 ปี ( ) ระหว่าง 3-5 ปี  
( ) มากกว่า 5 ปี

## 5. วุฒิการศึกษาสูงสุด

- ( ) ต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ( ) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

## 6. ตำแหน่งหน้าที่การงาน

- ( ) ข้าราชการครู ( ) ข้าราชการพลเรือนสามัญ  
( ) ลูกจ้างประจำ ( ) ลูกจ้างชั่วคราว  
( ) ลูกจ้างรายวัน ( ) อื่น ๆ ( โปรดระบุ ).....

## 7. ท่านเคยเข้ารับการอบรมด้านงานสารบรรณหรือไม่

- ( ) เคยเข้าอบรม 1 ครั้ง ( ) เคยเข้าอบรม 2 ครั้ง  
( ) เคยเข้าอบรม มากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป ( ) ไม่เคยเลย

\*\*\*\*\*

**ตอนที่ 2 :** ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

**คำชี้แจง :** โปรดอ่านแบบสอบถามแต่ละข้อ แล้วพิจารณาตามความคิดเห็นว่าปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับใด ด้วยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางทางด้านขวามือที่กำหนดให้ ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน โดยกำหนดดังนี้

มากที่สุด หมายถึง ระดับปัญหามากที่สุด

มาก หมายถึง ระดับปัญหามาก

น้อย หมายถึง ระดับปัญหาน้อย

น้อยที่สุด หมายถึง ระดับปัญหาน้อยที่สุด

ข้อที่	ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ	ระดับปัญหา			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>1. ด้านการจัดทำหนังสือราชการ</b> ในการปฏิบัติงาน ท่านประสบปัญหาต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด				
1.1	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ไม่ชัดเจน.....				
1.2	หัวหน้างานที่รับผิดชอบไม่มีเวลาตรวจทานแก้ไข.....				
1.3	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบงานหลายหน้าที่มากเกินไป.....				
1.4	ขาดแคลนเจ้าหน้าที่สารบรรณที่มีทักษะความชำนาญในการจัดทำหนังสือราชการ.....				
1.5	ขาดการพัฒนาเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ.....				
1.6	วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดทำหนังสือราชการมีไม่เพียงพอ.....				
1.7	วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดทำหนังสือราชการไม่ทันสมัย และมีคุณภาพต่ำ.....				
1.8	การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการพิมพ์หนังสือราชการ.....				
1.9	การจัดพิมพ์หนังสือราชการตามรูปแบบที่ถูกต้อง.....				
1.10	การเขียนหนังสือราชการที่ติดต่อกายในด้วยลายมือหัดนั้นอ่านยากลำบาก.....				
1.11	การร่างได้ตอบหนังสือราชการมักขาดความชัดเจนของเนื้อหา.....				
1.12	การจัดทำคำสั่งต่างๆของหน่วยงานมักถูกวิพากษ์วิจารณ์อยู่เสมอ.....				
1.13	หนังสือประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานมีผู้ให้ความสนใจน้อย.....				
1.14	การบันทึกรายงานการประชุมผู้ปฏิบัติงานจับประเด็น สรุปไม่ได้.....				
1.15	การบันทึกเสนอไม่สามารถย่อสรุปสาระสำคัญของเรื่องได้.....				
1.16	การบันทึกเสนอต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน.....				

เอกสารนี้เป็นเอกสารต้นฉบับที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่ควรนำเอกสารนี้ไปใช้ประโยชน์ในการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ	ระดับปัญหา			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	2. <u>ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ</u> ในการปฏิบัติงาน ท่านประสบปัญหาต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด				
2.1	การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการเพื่อดำเนินการ.....				
2.2	การรับหนังสือราชการที่มีลำดับชั้นความเร่งด่วนมีการปฏิบัติเช่นเดียวกับหนังสือราชการทั่วไป.....				
2.3	พบความบกพร่องของหนังสือราชการที่รับเข้ามาในกรณีที่ส่งสิ่งที่ส่งมาด้วยไม่ครบหรือไม่ได้ลงวันที่.....				
2.4	เจ้าหน้าที่ลงเลขที่รับ - ส่ง แต่มิได้ลงในสมุดเพื่อเป็นหลักฐาน.....				
2.5	การพิจารณาในเรื่องการลงทะเบียนรับ - ส่งหนังสือราชการเพื่อดำเนินการ.....				
2.6	การรับ - ส่งหนังสือราชการต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน.....				
2.7	การเวียนหนังสือราชการให้บุคคลที่เกี่ยวข้องรับทราบ.....				
2.8	การส่งหนังสือราชการที่มีลำดับชั้นความเร่งด่วนมีการปฏิบัติเช่นเดียวกับหนังสือราชการทั่วไป.....				
2.9	การส่งหนังสือราชการทางไปรษณีย์.....				
2.10	พบความบกพร่องของหนังสือราชการที่ส่งออกไปในกรณีที่ส่งสิ่งที่ส่งมาด้วยไม่ครบหรือไม่ได้ลงวันที่.....				
2.11	การขาดแคลนพยานะในการรับ - ส่งหนังสือราชการ.....				
2.12	ขาดการติดตามเรื่องที่ได้ดำเนินการไปแล้ว.....				
2.13	หนังสือราชการเกิดสูญหายระหว่างดำเนินการ.....				
2.14	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่สามารถทำงานแทนกันได้.....				

ข้อที่	ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ	ระดับปัญหา			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>3. ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ</b> ในการปฏิบัติงาน ท่านประสบปัญหาต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด				
3.1	การเก็บหนังสือราชการที่ยังอยู่ระหว่างดำเนินการ.....				
3.2	การเก็บหนังสือราชการที่ดำเนินการเสร็จแล้ว.....				
3.3	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดเก็บหนังสือราชการ.....				
3.4	สถานที่ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการ.....				
3.5	วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการมีไม่เพียงพอและล้าสมัย.....				
3.6	การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลหนังสือราชการ.....				
3.7	ขาดการจัดทำบัญชีหนังสือราชการในการจัดเก็บ.....				
3.8	การเก็บหนังสือราชการได้รับการดูแลระมัดระวังให้อยู่ในสภาพใช้การได้ทุกโอกาส.....				
3.9	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบการให้ยืมหนังสือราชการ.....				
3.10	ผู้ยืมหนังสือราชการไม่ส่งคืนตามกำหนดเวลา.....				
3.11	การคืนหนังสือราชการใช้เวลานาน.....				
3.12	การสูญหายของหนังสือราชการ.....				

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ	ระดับปัญหา			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	<p style="text-align: center;"><b>4. ด้านการทำลายหนังสือราชการ</b></p> <p style="text-align: center;">ในการปฏิบัติงาน ท่านประสบปัญหาต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด</p>				
4.1	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบว่าด้วยการทำลายหนังสือราชการ.....				
4.2	การสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา.....				
4.3	การจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย.....				
4.4	การดำเนินการขออนุมัติการทำลายหนังสือราชการจากผู้บังคับบัญชา.....				
4.5	วิธีการทำลายหนังสือราชการ .....				
<p><b>ตอนที่ 3 :</b> เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อรวบรวมปัญหา(นอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้แล้วในตอนที่ 2) <u>และข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไข</u> ตามความคิดเห็นอย่างอิสระ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานสารบรรณในแต่ละด้าน ดังนี้</p>					
<p><b>1. ด้านการจัดทำหนังสือราชการ</b></p>					
1.1 .....					
1.2 .....					
1.3 .....					
<p><b>2. ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ</b></p>					
2.1 .....					
2.2 .....					
2.3 .....					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งหากนำไป

3. ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ

3.1 .....

3.2 .....

3.3 .....

4. ด้านการทำลายหนังสือราชการ

4.1 .....

4.2 .....

4.3 .....

5. จงจัดลำดับในหัวข้อต่อไปนี้ว่าข้อใดเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ โดยใส่หมายเลขลงใน ( ) หน้าข้อความตามลำดับก่อน-หลังให้ครบทุกข้อ

( ) ตัวผู้ปฏิบัติงานเอง

( ) ผู้บังคับบัญชา

( ) งบประมาณ

( ) วัสดุอุปกรณ์

( ) ระบบวิธีการทำงาน

( ) เทคโนโลยีใหม่ ๆ

( ) อื่น ๆ ( โปรดระบุ ).....

6. จงจัดลำดับในหัวข้อต่อไปนี้ว่าข้อใดเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขที่ควรได้รับการปฏิบัติเพื่อให้งานสารบรรณมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใส่หมายเลขลงใน ( ) หน้าข้อความตามลำดับก่อน-หลังให้ครบทุกข้อ

( ) การให้การอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

( ) การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

( ) การศึกษาดูงาน

( ) อื่น ๆ ( โปรดระบุ ).....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

วันชัย ชันประสิทธิ์

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายวันชัย ชันประสิทธิ์
เกิดวันที่	7 พฤษภาคม พ.ศ. 2515 ที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2535	อ.วท. (อิเล็กทรอนิกส์) จากวิทยาลัยครูจันทระเกษม
พ.ศ. 2537	วท.บ. (เทคโนโลยีอุตสาหกรรม) จากวิทยาลัยครูพระนคร
พ.ศ. 2542	คอ.ม. (การบริหารอาชีวศึกษา) จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2537 - ปัจจุบัน	อาจารย์ 1 ระดับ 3 สถาบันราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้