



## The Problem of the Document Management System in Mahasarakham University

Tharaporn Anuwet

College of Politics and Governance, Mahasarakham University, Thailand

E-mail: [tharaporn.a@msu.ac.th](mailto:tharaporn.a@msu.ac.th), ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0004-0955-1930>

Received 04/10/2023

Revised 24/10/2023

Accepted 30/10/2023

### Abstract

**Background and Aims:** Correspondence work is a document or book that is made to be used as a tool as evidence in management and as a medium for communication and understanding between agencies and agencies, agencies and individuals, and individuals and individuals. It is also a reminder of the organization and is something of historical value for use in future studies and research. It also helps the organization's various operations to be more flexible and efficient. This research has two primary objectives: first, to investigate the issues surrounding the document management system at Mahasarakham University, and second to explore potential enhancements for this system.

**Methodology:** The study's purposive sampling comprises administrative personnel responsible for the overall management of teaching and learning across all 20 faculties at the university, handling closely related documents. Research tools employed include a 5-point Rating Scale questionnaire, with data analysis involving statistical methods such as frequency distribution, mean values, and standard deviation.

**Results:** The findings indicate that administrative staff in faculties responsible for teaching and learning express the highest level of concern regarding government documents, while their concerns about document destruction are at the lowest level. Key recommendations for improving the document management system center on staff training for document management, particularly for regulatory changes, and the development of technological solutions to enhance document-related efficiency.

**Conclusion:** The feedback from administrative personnel overseeing the educational management of 20 faculties at Maha Sarakham University underscores a pressing need for enhancements in the institutional document management system. The highest concern pertains to document compilation processes, warranting immediate attention through targeted staff training, particularly in adapting to regulatory changes, alongside a continuous commitment to advancing information technology systems for heightened operational efficiency.

**Keywords:** Document System Problems; Document Work; Guidelines for Improving the Document System





## สภาพปัญหาระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ธรากร อนุเวช

วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

E-mail: [tharaporn.a@msu.ac.th](mailto:tharaporn.a@msu.ac.th), ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0004-0955-1930>

### บทคัดย่อ

**ภูมิหลังและวัตถุประสงค์:** งานสารบรรณเป็นงานเอกสารหรือหนังสือที่ทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือเป็นหลักฐานในการบริหารงานและใช้เป็นตัวในการติดต่อสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงานหน่วยงานกับบุคคลและบุคคลกับบุคคลทั้งยังเป็นเสมือนเครื่องเตือนความจำของหน่วยงานและเป็นสิ่งที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์เพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าต่อไปในอนาคตอีกทั้งช่วยให้การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรมีระบบมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2) เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

**ระเบียบวิธีการวิจัย:** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือเจ้าหน้าที่งานธุรการ จำนวน 20 คน โดยเป็นการเลือกแบบเจาะจงจากคณะที่มี การจัดการเรียนการสอนทั้งหมดของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 20 คณะ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ผลการศึกษา:** เจ้าหน้าที่งานธุรการในคณะที่มีจัดการเรียนการสอน 20 คณะของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาของระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านการจัดทำหนังสือราชการ อยู่ในระดับมากที่สุดและมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาของระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านการทำลายหนังสือราชการอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีแนวทางในการปรับปรุงระบบงานสารบรรณที่สำคัญ คือ การจัดการอบรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานเอกสารให้เจ้าหน้าที่งานธุรการให้มีความต่อเนื่องโดยเฉพาะในระเบียบที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสำหรับงานสารบรรณเพื่อช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

**สรุปผล:** ผลตอบรับจากบุคลากรฝ่ายบริหารที่ดูแลการจัดการศึกษาของ 20 คณะมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตอกย้ำความจำเป็นเร่งด่วนในการปรับปรุงระบบการจัดการเอกสารของสถาบัน ข้อกังวลสูงสุดเกี่ยวข้องกับกระบวนการรวบรวมเอกสาร ซึ่งรับประกันความสนใจทันทีผ่านการฝึกอบรมพนักงานที่ตรงเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงด้านกฎระเบียบ ควบคู่ไปกับความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประสิทธิภาพการดำเนินงานที่สูงขึ้น

**คำสำคัญ :** ปัญหาของระบบงานสารบรรณ; งานสารบรรณ; แนวทางการปรับปรุงระบบงานสารบรรณ





## บทนำ

การบริหารงานเอกสารเป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรทุกองค์กรเป็นอย่างมาก เช่นความหมาย ของคำว่า สารบรรณ มาจากคำว่าสารหรือสาระ หมายถึง สาระส่วนสำคัญถ้อยคำจดหมายฯลฯ และบรรณ หมายถึง หนังสือ คำว่าสารบรรณ จึงหมายถึง หนังสือที่เป็นหลักฐาน (นภลัย สุวรรณธาดา, 2546) เพราะการทำงานเริ่มต้น จากเอกสารเพื่อสื่อสารกันทั้งภายในองค์กรและระหว่างหน่วยงาน หรือแม้กระทั่งบุคคล ต่าง ๆ มุกดา เชื้อวัฒนา (2548) ได้กล่าวถึงความสำคัญของงานสารบรรณไว้ดังนี้ งานเอกสารหรือหนังสือที่ทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือเป็น หลักฐานในการบริหารงาน และใช้เป็นที่ในการติดต่อสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หน่วยงานกับบุคคลและบุคคลกับบุคคลทั้งยังเป็นเสมือนเครื่องเตือนความจำของหน่วยงานและเป็นสิ่งที่มีคุณค่า ทางประวัติศาสตร์เพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าต่อไปในอนาคตอีกทั้ง ช่วยให้การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรมี ระบบมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น แสดงถึงความเจริญก้าวหน้าขององค์กรในด้านการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเอกสาร ดังนั้นจึงต้องมีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบบริหารจัดการเอกสารของงานสารบรรณเพื่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานในองค์กรต่อไป

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นหน่วยงานราชการหนึ่งของกระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัย และ นวัตกรรม ก็เป็นองค์กรขนาดใหญ่ ที่ต้องบริหารจัดการงานเอกสาร ทั้งในส่วนกลางและในส่วนของคณะ หน่วยงาน ต่างๆ ด้วยเช่นกัน จึงได้มีการพัฒนาระบบงานสารบรรณสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการในทุกระดับและช่วย บริหารจัดการระบบเอกสารของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยได้นำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (EDS : Electronic Document System Mahasarakham University) เข้ามาใช้เมื่อ ปลายปี 2551 คณะกรรมการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์, 2558) ให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย มหาสารคาม รับ - ส่งหนังสือราชการ และการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ของเอกสาร ในระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ โดยมีผู้ปฏิบัติงานสารบรรณของแต่ละหน่วยงานดูแลระบบ และก็ยังมีการ รับ - ส่งเอกสาร ใน ระบบเดิมอยู่ด้วย คือการที่หน่วยงานต่าง ๆ มารับและส่งเอกสารที่งานสารบรรณกลางของมหาวิทยาลัย และ ถึงแม้ว่าจะมีระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ที่ทำให้ การรับ-ส่งเอกสาร สะดวกมากขึ้น แต่ด้วยบริบท หน่วยงานที่มีการปฏิบัติงานงาน ที่แตกต่างกัน จึงยังไม่สามารถใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพในระบบเท่าที่ควรจะเป็น ในส่วนการบริหารจัดการเอกสารในส่วนอื่น

ผู้ศึกษาซึ่งอยู่ภายใต้งานธุรการวิทยาลัยการเมืองการปกครอง) ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนการเรียนการสอนหนึ่งของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ ได้แก่การรับ การส่ง การจัดทำ การเก็บรักษา การทำลาย การประชาสัมพันธ์ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในหน่วยงานและ ได้รับรู้ถึงสภาพ ปัญหาที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน และการสังเกต พบว่ารูปแบบหนังสือไม่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ ปัญหาเรื่องการ รับ - ส่งเอกสาร ที่แม้จะมีระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แต่ยังต้องใช้คนนำส่งหนังสือ ระหว่างหน่วยงาน ทำให้บางครั้ง เกิดความล่าช้าไม่ทันกาล หรือมีข้อผิดพลาดส่งผิดหน่วยงาน หรือเอกสารตกหล่นระหว่างทาง

ดังนั้น จากสภาพปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสารบรรณ ผู้ศึกษาจึงต้องการที่จะศึกษาสภาพปัญหา งานสารบรรณของมหาวิทยาลัยมหาสารคามเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพ



มากขึ้น ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการ สามารถบริหารจัดการระบบงานสารบรรณให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และพัฒนาระบบงานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคามให้มีคุณภาพต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

### การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่องสภาพปัญหาของระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2) เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีดำเนินการทบทวนเอกสารใน 2 ประเด็น ดังนี้ 1) สภาพปัญหาของระบบสารบรรณ 2) แนวทางการปรับปรุงระบบงานสารบรรณ

#### 1) สภาพปัญหาของระบบงานสารบรรณ

สภาพปัญหาของระบบงานสารบรรณมีความแตกต่างกันตามสภาพองค์กร อย่างไรก็ตามก็สามารถสรุปสภาพปัญหาโดยรวมของระบบงานสารบรรณ ดังนี้ งานของจินตนาภรณ์ แสงทอง (2558:412-422) ศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ภาพรวมพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อยพบว่าด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการรองลงมาเป็นด้านการรับหนังสือราชการด้าน การจัดทำหนังสือราชการ ด้านการทำลายหนังสือราชการ ด้านการส่งหนังสือราชการ และด้านการยืมหนังสือราชการ งานของ เพ็ญศรี สุขไชยะ (2553) ได้ศึกษาปัญหาของระบบงานสารบรรณและแนวทางแก้ไขพบว่าปัญหาของงานสารบรรณมักจะเกิดขึ้นอยู่เสมอ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านการรับ ส่ง เก็บรักษาและการทำลายหนังสือราชการ หนังสือล่าช้า สูญหาย รวมไปถึงการปฏิบัติงานที่ไม่ทันเหตุการณ์ การเก็บรักษาไม่เป็นระบบ ยากแก่การค้นหา และไม่ทำลายเอกสารหนังสือตามระเบียบที่หมดความจำเป็นต้องใช้ทำให้มีปริมาณหนังสือมากเกินไป งานศึกษาของรัตนา เนื่องแก้ว (2557:206-215) ศึกษาสภาพปัจจุบันปัญหาของระบบงานธุรการของสถานวิทยาศาสตร์คลินิกคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์พบสภาพปัญหาที่สำคัญของระบบสารบรรณ คือ เรื่องทรัพยากรบุคคล การศึกษาสภาพปัจจุบันปัญหาด้านทรัพยากรมีบุคลากรไม่เพียงพอและบุคลากรมีความรับผิดชอบไม่สมบูรณ์มีอุปกรณ์เพียงพอแต่นำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานไม่คุ้มค่ามีสถานที่จัดเป็นสัดส่วนด้านกระบวนการมีภาระงานด้านเอกสารซ้ำซ้อนขั้นตอนการปฏิบัติงานแตกต่างกันด้านการให้บริการบุคลากรมีภาระงานปฏิบัติหลายด้านทำให้ขาดการติดตามงาน งานของสุมาลี ถวายสินธุ์ และคณะ (2555) ศึกษาปัญหาของผู้ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และแนวทางการปรับปรุงระบบงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่าบุคลากรสายสนับสนุน มีปัญหาในด้านข้อมูลของระบบมีความทันสมัย รองลงมาคือด้านการจัดทำรายงานทะเบียนรับ-ส่ง ได้ง่าย ด้านความง่ายต่อการใช้ระบบ ด้านความรู้ในการเข้าสู่ระบบ ด้านความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล



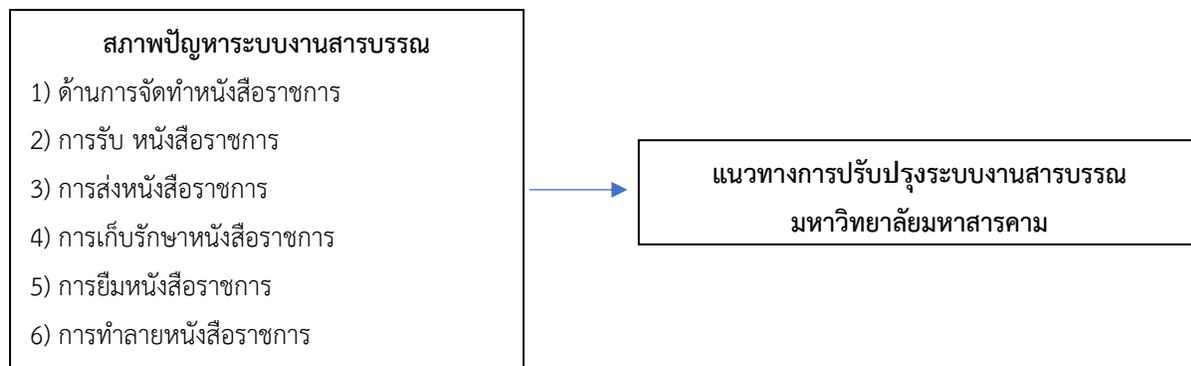
และงานของคณิศร นิลดี และคณะ (2560) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการสารสนเทศงานสารบรรณ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบสภาพปัญหาได้แก่ การดำเนินงานด้านงานสารบรรณ ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และด้านระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก

## 2) แนวทางการปรับปรุงระบบงานสารบรรณ

พรนภัสส์ พรหมณโชติและพรชนก เกตุกัณฺธร (2558 : 142-152) ศึกษาแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผนวิจัยและพัฒนาวิทยาลัยนานาชาติ มีข้อเสนอสำคัญกล่าวคือ ควรมีการพัฒนาขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานธุรการให้มีความเหมาะสมเพิ่มมากขึ้นตลอดจนควรมีการพัฒนาความรู้และความเข้าใจในการใช้งานธุรการของหน่วยแผนวิจัยและพัฒนาวิทยาลัยนานาชาติให้แก่พนักงานหน่วยงานอื่นในวิทยาลัยทราบ เพ็ญศรี สุขไชยะ (2553) เสนอแนวทางแก้ไขระบบงานสารบรรณ คือต้องมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการโดยแยกงานออกเป็นรายด้าน คือ การจัดทำเอกสาร การรับ ส่ง การเก็บรักษา การยืมและการทำลายเอกสาร การปฏิบัติงานต้องมีการวางแผน มีมาตรฐานการปฏิบัติงานติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงานกำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบบุคลากรควรได้รับการพัฒนาโดยการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ตระหนักถึงความสำคัญของงาน สร้างทีมงาน ประชุมปรึกษาหารือ ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม วิเคราะห์งานได้ดี นำเทคโนโลยีระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ ผู้บริหารให้ความสำคัญและให้การสนับสนุน สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพื่อให้ได้คุณภาพงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

## กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องสภาพปัญหากระบวนการสารบรรณ การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ ประกอบไปด้วย 6 ด้าน ตาม (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และฉบับที่ 2, 2548) ดังต่อไปนี้ คือ 1) ด้านการจัดทำหนังสือราชการ 2) การรับ หนังสือราชการ 3) การส่งหนังสือราชการ 4) การเก็บรักษาหนังสือราชการ 5) การยืมหนังสือราชการและ 6) การทำลายหนังสือราชการ ทั้งนี้เป็นการศึกษาสภาพปัญหาการทำงานสารบรรณในแต่ละด้าน เพื่อนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุงงานสารบรรณดังกรอบแนวคิดต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



## ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการศึกษาสภาพปัญหากระบวนการบริหารของมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาเฉพาะพื้นที่มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. ประชากร หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จำนวนทั้งสิ้น 70 หน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นการเลือกแบบเจาะจงจากคณะที่มีการจัดการเรียนการสอนทั้งหมดของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทั้งหมด จำนวน 20 คณะ โดยแบ่งออกเป็น 17 คณะ 2 วิทยาลัย และ 1 สถาบัน จำนวน 20 คน ได้แก่ คณะดังต่อไปนี้คือ

- 1) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- 2) คณะพยาบาลศาสตร์
- 3) คณะศึกษาศาสตร์
- 4) คณะเกษตรศาสตร์
- 5) คณะการบัญชีและการจัดการ
- 6) คณะสาธารณสุขศาสตร์
- 7) คณะศิลปกรรมศาสตร์และวัฒนธรรมศาสตร์
- 8) คณะแพทยศาสตร์
- 9) คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม
- 10) คณะสัตวแพทยศาสตร์
- 11) วิทยาลัยการเมืองการปกครอง
- 12) วิทยาลัยดุริยางคศิลป์
- 13) คณะวิทยาศาสตร์
- 14) คณะเทคโนโลยี
- 15) คณะวิศวกรรมศาสตร์
- 16) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์-ผังเมือง-นฤมิตศิลป์
- 17) คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์
- 18) คณะวิทยาการสารสนเทศ
- 19) คณะนิติศาสตร์
- 20) สถาบันวิจัยวลัยรุกขเวช

3. ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาในการศึกษาวิจัยตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2561 – วันที่ 30 กันยายน พ.ศ.

2562





## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จะแสดงดังตารางที่ 4.1 - 4.5  
ตาราง 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	3	15.00
หญิง	17	65.00
รวม	20	100

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และเป็นเพศหญิง 17 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00

ตาราง 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	0	00.00
20 - 30 ปี	3	15.00
31 - 40 ปี	15	75.00
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	2	10.00
รวม	20	100

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาจะมีอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10





ตาราง 3 ระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	00.00
ปริญญาตรี	18	90.00
ปริญญาโท	2	10.00
ปริญญาเอก	0	00.00
อื่นๆ	0	00.00
<b>รวม</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 และปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตาราง 4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	3	15.00
5 - 10 ปี	12	60.00
11 – 15 ปี	3	15.00
16 – 20 ปี	2	10.00
มากกว่า 20 ปี	0	00.00
<b>รวม</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาจะมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี และ 11 – 15 ปี อย่างละ 3 คน คิดเป็น 15.00 และน้อยที่สุดคือมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า มากกว่า 16 - 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00





## ตาราง 5 การเข้ารับการฝึกอบรมสัมมนาความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ

กลุ่มนิสิต	จำนวน	ร้อยละ
เคย	18	90.00
ไม่เคย	2	10.00
รวม	20	100.00

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเคยเข้ารับการฝึกอบรมสัมมนาความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 และไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลำดับความสำคัญสภาพปัญหาระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยมหาสารคามปรากฏผลดังตาราง 6

## ตาราง 6 ลำดับของสภาพปัญหาระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ลำดับ	สภาพปัญหาระบบงานสารบรรณ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ลำดับที่ 1	การจัดทำหนังสือราชการ	4.17	0.49	มาก
ลำดับที่ 2	การส่งรักษาหนังสือราชการ	3.77	0.62	มาก
ลำดับที่ 3	การเก็บหนังสือราชการ	2.84	0.59	ปานกลาง
ลำดับที่ 4	การยืมหนังสือราชการ	1.86	0.35	น้อย
ลำดับที่ 5	การรับหนังสือราชการ	1.57	0.59	น้อย
ลำดับที่ 6	การทำลายหนังสือราชการ	0.96	0.35	น้อยที่สุด

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ลำดับความสำคัญของสภาพปัญหาระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ลำดับที่ 1 การจัดทำหนังสือราชการ ลำดับที่ 2 การส่งรักษาหนังสือราชการ 3 การเก็บหนังสือราชการ และอันดับสุดท้ายคือ การทำลายหนังสือราชการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นกับสภาพปัญหาระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปรากฏผลดังตาราง 7 - 12



ตาราง 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาระบบงานสารบรรณด้านการจัดทำหนังสือราชการจำแนกเป็นรายข้อ

การจัดทำหนังสือราชการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจการร่างหนังสือราชการ	4.56	0.65	มากที่สุด
2. การพิมพ์หนังสือราชการไม่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ	4.22	0.42	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ดำเนินการโต้ตอบหนังสือราชการล่าช้า	3.74	0.43	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.17</b>	<b>0.49</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นกับสภาพปัญหาระบบงานสารบรรณด้าน การจัดทำหนังสือราชการ จำแนกเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจการร่างหนังสือราชการ ( $\bar{X}=4.56$ ) และการพิมพ์หนังสือราชการไม่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ ( $\bar{X}=4.22$ ) เห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ดำเนินการโต้ตอบหนังสือราชการล่าช้า ( $\bar{X}=3.74$ )

ตาราง 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาระบบงานสารบรรณด้านการรับหนังสือราชการ จำแนกเป็นรายข้อ

การรับหนังสือราชการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ทะเบียนหนังสือรับไม่มีความเป็นปัจจุบัน	1.82	0.63	น้อย
2. การรับหนังสือราชการทางโทรสาร เครื่องโทรสารสำนักงาน เกิดปัญหาบ่อยครั้ง	1.56	0.48	น้อย
3. กระบวนการเสนอหนังสือราชการผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน	1.34	0.67	น้อย
<b>รวม</b>	<b>1.57</b>	<b>0.59</b>	<b>น้อย</b>

จากตาราง 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นกับสภาพปัญหาระบบงานสารบรรณด้านการรับหนังสือราชการจำแนกเป็นรายข้อ อยู่ในระดับน้อยทั้ง 3 ข้อ คือ ทะเบียนหนังสือรับไม่มีความเป็นปัจจุบัน ( $\bar{X}=1.82$ ) การรับหนังสือราชการทางโทรสาร เครื่องโทรสารสำนักงานเกิดปัญหาบ่อยครั้ง ( $\bar{X}=1.56$ ) และกระบวนการเสนอหนังสือราชการผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน ( $\bar{X}=1.34$ )



ตาราง 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาระบบงานสารบรรณด้านการส่งหนังสือราชการ จำแนกเป็นรายข้อ

การส่งหนังสือราชการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ขาดการตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนการส่งหนังสือราชการ	3.94	0.59	มาก
2. การลงเลขที่ทะเบียนหนังสือส่งไม่เป็นปัจจุบัน	3.86	0.58	มาก
3. การส่งหนังสือทางโทรสารเครื่องโทรสารในสำนักงานมีปัญหาบ่อยครั้ง	3.52	0.70	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.62</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นกับสภาพปัญหาระบบงานสารบรรณด้านการส่งหนังสือราชการ จำแนกเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือขาดการตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนการส่งหนังสือราชการ ( $\bar{X}=3.94$ ) การลงเลขที่ทะเบียนหนังสือส่งไม่เป็นปัจจุบัน ( $\bar{X}=3.86$ ) และการส่งหนังสือทางโทรสารเครื่องโทรสารในสำนักงานมีปัญหาบ่อยครั้ง ( $\bar{X}=3.52$ )

ตาราง 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาระบบงานสารบรรณด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการจำแนกเป็นรายข้อ

การเก็บรักษาหนังสือราชการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การเก็บหนังสือราชการไม่แยกประเภทเป็นหมวดหมู่	3.28	0.46	มาก
2. ไม่มีการกำหนดอายุการเก็บหนังสือ	2.69	0.61	ปานกลาง
3. ระหว่างปฏิบัติงาน ไม่มีการจัดเก็บอย่างเหมาะสม	2.56	0.66	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.84</b>	<b>0.59</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นกับสภาพปัญหาระบบงานสารบรรณ ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การเก็บหนังสือราชการไม่แยกประเภทเป็นหมวดหมู่ ( $\bar{X}=3.28$ ) และระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ ไม่มีการกำหนดอายุการเก็บหนังสือ ( $\bar{X}=2.69$ ) และระหว่างปฏิบัติงาน ไม่มีการจัดเก็บอย่างเหมาะสม ( $\bar{X}=2.56$ )



ตาราง 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาระบบงานสารบรรณด้านการยืมหนังสือราชการ จำแนกเป็นรายข้อ

การยืมหนังสือราชการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ไม่มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการยืมหนังสือ	2.26	0.52	ปานกลาง
2. จัดทำบัตรยืมหนังสือไม่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ	1.87	0.33	น้อย
3. มีหนังสือราชการสูญหายระหว่างยืมหนังสือ	1.47	0.22	น้อย
รวม	1.86	0.35	น้อย

จากตาราง 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นกับสภาพปัญหาระบบงานสารบรรณด้านการยืมหนังสือราชการ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ไม่มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการยืมหนังสือ ( $\bar{X}$  = 2.26) และระดับน้อย 2 ข้อคือ จัดทำบัตรยืมหนังสือไม่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ ( $\bar{X}$  = 1.87) และมีหนังสือราชการสูญหายระหว่างยืมหนังสือ ( $\bar{X}$  = 1.47)

ตาราง 12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาระบบงานสารบรรณด้านการทำลายหนังสือราชการจำแนกเป็นรายข้อ

การทำลายหนังสือราชการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการทำลายหนังสือราชการ	1.27	0.33	น้อย
2. การกรอกรายละเอียดในบัญชีหนังสือขอทำลายไม่ครบ	0.87	0.22	น้อยที่สุด
3. ไม่มีการทำลายหนังสือตามเวลาที่กำหนดในระเบียบงานสารบรรณ	0.76	0.52	น้อยที่สุด
รวม	0.96	0.35	น้อยที่สุด

จากตาราง 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นกับสภาพปัญหาระบบงานสารบรรณด้านการทำลายหนังสือราชการ อยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการทำลายหนังสือราชการ ( $\bar{X}$  = 1.27) และระดับน้อยที่สุด 2 ข้อคือ การกรอกรายละเอียดในบัญชีหนังสือขอทำลายไม่ครบ ( $\bar{X}$  = 0.87) และไม่มีการทำลายหนังสือตามเวลาที่กำหนดในระเบียบงานสารบรรณ ( $\bar{X}$  = 0.76)

#### ตอนที่ 4 แนวทางในการปรับปรุงระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

จากการศึกษาสภาพปัญหางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยมหาสารคามทั้ง 6 ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้สะท้อนปัญหาระบบงานสารบรรณ 3 ลำดับสูงสุด ได้แก่ 1) การจัดทำหนังสือราชการ 2) การส่ง

หนังสือราชการ 3) การเก็บรักษาหนังสือ แต่สภาพปัญหาการทำลายหนังสือราชการอยู่ในระดับน้อย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้สะท้อนถึงความสำคัญของการทำลายหนังสือราชการ แม้ว่าไม่ใช่ขั้นตอนที่ต้องทำเป็นประจำ ในทุก ๆ วัน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้คือ

1. การจัดทำหนังสือราชการ จากแบบสอบถามเรื่องสภาพปัญหากระบวนการของงานสารบรรณ ปัญหาการจัดทำหนังสือราชการเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดที่ผู้ตอบแบบสอบถามสะท้อน เนื่องจากการจัดทำหนังสือราชการเป็นการดำเนินงานที่มีความเป็นทางการและเป็นงานที่มีความละเอียดเป็นอย่างมาก เช่น รูปแบบการเขียนหนังสือราชการ (Format) การเขียนบันทึกข้อความทั้งภายในและระหว่างคณะ รวมไปถึงการใช้ภาษาที่ถูกต้องและเป็นทางการ รวมไปถึงการมีระเบียบกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำหนังสือราชการอาจทำให้การจัดทำหนังสือราชการเป็นขั้นตอนที่ค่อนข้างใช้เวลานาน และอาจทำให้ผู้ปฏิบัติงาน จัดทำหนังสือราชการได้อย่างไม่ถูกต้องนัก ซึ่งอาจทำให้ต้องมีการแก้ไขเอกสารระหว่างการจัดทำเอกสารราชการ ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหาสารคามควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่งานธุรการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่งานธุรการได้อัปเดตข้อมูล กฎระเบียบใหม่ ๆ การประชาสัมพันธ์การใช้รูปแบบการเขียนหนังสือราชการที่ถูกต้องจากส่วนกลาง รวมทั้งการอบรมนี้จะเป็นประโยชน์เพื่อให้เจ้าหน้าที่สารบรรณของมหาวิทยาลัยมีโอกาสในการพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนปรับปรุงระบบการทำงานของฝ่ายสารบรรณในแต่ละหน่วยงานของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งการจัดทำหนังสือราชการที่ถูกต้องนี้เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญเนื่องจากหากมีการจัดทำหนังสือราชการได้ถูกต้อง จะทำให้กระบวนการส่วนอื่น ๆ ดำเนินการไปได้อย่างรวดเร็วทั้งในและระหว่างคณะในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. การส่งหนังสือราชการ ผู้ตอบแบบสอบถามสะท้อนปัญหาการส่งหนังสือราชการ ด้านการขาดการตรวจสอบความถูกต้องของการส่งหนังสือราชการมากที่สุด เนื่องจากการส่งหนังสือราชการเป็นกระบวนการที่จะต้องมีความรวดเร็ว จึงควรสนับสนุนให้มีกลไกการตรวจทานในงานสารบรรณเพื่อตรวจสอบรูปแบบก่อนการส่งหนังสือราชการ ทั้งนี้การส่งหนังสือราชการในมหาวิทยาลัยมหาสารคามนั้นมีการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS-MSU) เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการนำส่งหนังสือราชการมากขึ้น อย่างไรก็ตามก็ยังมีพบปัญหาอันเนื่องจากระบบ EDS - MSU ไม่เสถียร เจ้าหน้าที่ไม่สามารถส่งหนังสือราชการผ่านระบบได้ ส่งผลให้การส่งหนังสือราชการเกิดความล่าช้า เจ้าหน้าที่จึงต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าโดยการลงรับเอกสารด้วยตัวเอง ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาในการส่งหนังสือราชการที่คาดเคลื่อนได้ มหาวิทยาลัยจึงควรพัฒนาระบบให้มีความเสถียรมากยิ่งขึ้น และสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้พัฒนาและดูแลระบบกับเจ้าหน้าที่งานธุรการ

3. การเก็บรักษาหนังสือราชการ ผู้ตอบแบบสอบถามสะท้อนว่าการเก็บหนังสือราชการเป็นแบบสภาพปัญหาที่เจ้าหน้าที่ธุรกิจพบปานกลาง อย่างไรก็ตาม ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้รายละเอียดว่าปัญหาส่วนใหญ่ของการเก็บรักษาหนังสือราชการในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS-MSU) มีพื้นที่ไม่เพียงพอต่อการเก็บเอกสารจำนวนมากโดยเฉพาะในคณะที่มีการจัดการเรียนการสอนซึ่งมีหนังสือราชการจำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีปัญหาใน



เชิงระบบที่มีความไม่เสถียร เช่นเดียวกันกับปัญหาการส่งหนังสือราชการ เมื่อระบบที่มีไม่เสถียร เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องไขปัญหาเฉพาะหน้าผ่านการสแกนหนังสือราชการและเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ เมื่อหนังสือราชการเพิ่มมากขึ้น ทำให้การจัดเก็บในเครื่องคอมพิวเตอร์ก็อาจไม่เป็นระบบเท่าใน ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS-MSU) นอกจากนี้หากเป็นการจัดเก็บเอกสารทั่วไปที่ไม่ใช่การจัดเก็บในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS-MSU) การที่ไม่มีพื้นที่ในการเก็บเอกสารที่ชัดเจนทำให้ต้องมีการเคลื่อนย้ายเอกสารบ่อยทำให้เอกสารสูญหายได้และหากไม่มีการกำหนดวันทำลายเอกสารตามระยะเวลาที่กำหนดอาจเกิดทำให้เกิดปัญหาการเก็บเอกสารที่มากเกินไป ในการนี้จึงสนับสนุนให้มีการพัฒนาระบบงานสารบรรณ

4. ถึงแม้การทำลายหนังสือราชการ เป็นสภาพปัญหาที่สะท้อนในระดับน้อย เนื่องจากเป็นด้านที่ไม่ได้ทำเป็นประจำทุกวัน อย่างไรก็ตามผู้วิจัยพบว่าการปรับปรุงระบบการทำลายหนังสือราชการมีความสำคัญ และหน่วยงานจะต้องมีการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในหน่วยงานระดับคณะ ทั้งนี้ในส่วนกลางควร สร้างแนวปฏิบัติในการทำลายหนังสือราชการอย่างชัดเจนโดยอาจให้เจ้าหน้าที่จากส่วนกลางทำหน้าที่เป็นที่เลี้ยงหน่วยงานระดับคณะเพื่อสนับสนุนการทำงานดังกล่าวได้อย่างมีระบบ

## สรุปผล

การศึกษาสภาพปัญหากระบวนการสารบรรณของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และเป็นเพศหญิง 17 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาจะมีอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 มีระดับการศึกษาสูงสุดคือ ปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 และปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาจะมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี และ 11 - 15 ปี อย่างละ 3 คน คิดเป็น 15.00 และน้อยที่สุดคือ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 16 - 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 เคยเข้ารับการฝึกอบรมสัมมนาความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 และไม่เคย เขารับการฝึกอบรม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลำดับความสำคัญสภาพปัญหากระบวนการสารบรรณของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลำดับความสำคัญของสภาพปัญหากระบวนการสารบรรณของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยเรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ลำดับที่ 1 การจัดทำหนังสือราชการ ลำดับที่ 2 การเก็บหนังสือราชการ ลำดับที่ 3 การทำลายหนังสือราชการ อันดับสุดท้ายลำดับที่ 4 การรับหนังสือราชการการส่งหนังสือราชการการยืมหนังสือราชการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นกับสภาพปัญหากระบวนการสารบรรณของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหากระบวนการสารบรรณด้านการจัดทำหนังสือราชการอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจการร่างหนังสือราชการ ( $\bar{X}=4.56$ ) และการพิมพ์หนังสือ



ราชการไม่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ ( $\bar{X}=4.22$ ) เห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ดำเนินการโต้ตอบหนังสือราชการล่าช้า ( $\bar{X}=3.74$ )

การรับหนังสือราชการอยู่ในระดับน้อยทั้ง 3 ข้อ คือ ทะเบียนหนังสือรับไม่มีความเป็นปัจจุบัน ( $\bar{X}=1.82$ ) การรับหนังสือราชการทางโทรสาร เครื่องโทรสารสำนักงาน เกิดปัญหาบ่อยครั้ง ( $\bar{X}=1.56$ ) และกระบวนการเสนอหนังสือราชการผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน ( $\bar{X}=1.34$ )

การส่งหนังสือราชการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ขาดการตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนการส่งหนังสือราชการ ( $\bar{X}=3.94$ ) การลงทะเบียนหนังสือส่งไม่เป็นปัจจุบัน ( $\bar{X}=3.86$ ) และการส่งหนังสือทางโทรสารเครื่องโทรสารในสำนักงานมีปัญหาบ่อยครั้ง ( $\bar{X}=3.52$ )

การเก็บรักษาหนังสือราชการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด 2 ข้อ คือ การเก็บหนังสือราชการไม่แยกประเภทเป็นหมวดหมู่ ( $\bar{X}=0.76$ ) และระหว่างปฏิบัติงานไม่มีการจัดเก็บอย่างเหมาะสม ( $\bar{X}=0.87$ ) ระดับน้อย 1 ข้อคือ ไม่มีการกำหนดอายุการเก็บหนังสือ ( $\bar{X}=1.27$ )

การยืมหนังสือราชการ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ไม่มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการยืมหนังสือ ( $\bar{X}=2.26$ ) และระดับน้อย 2 ข้อคือ จัดทำบัตรยืมหนังสือไม่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ ( $\bar{X}=1.87$ ) และมีหนังสือราชการสูญหายระหว่างยืมหนังสือ ( $\bar{X}=1.47$ )

การทำลายหนังสือราชการ อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ไม่มีการทำลายหนังสือตามเวลาที่กำหนด ในระเบียบงานสารบรรณ ( $\bar{X}=3.28$ ) และระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ การกรอกรายละเอียดในบัญชีหนังสือขอทำลายไม่ครบ ( $\bar{X}=2.56$ ) และเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการทำลายหนังสือราชการ ( $\bar{X}=2.69$ )

ตอนที่ 4 แนวทางการปรับปรุงระบบงานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่าแนวทางการปรับปรุงระบบงานสารบรรณนั้น ประกอบไปด้วย 2 ส่วนที่เกี่ยวข้อง คือ

1) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ โดยการจัดฝึกอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ ระเบียบงานสารบรรณ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรของหน่วยงานได้ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสะท้อนถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบกลไก ระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยมหาสารคามให้ดียิ่งขึ้น

2) การพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ทันสมัยและมีความเสถียรอยู่เสมอเพื่อรองรับการใช้งานของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณและผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องในระบบ ไม่ว่าจะเป็นการเข้าใช้งาน การจัดการการรับ การส่ง การจัดเก็บ หรือการทำลายเอกสารให้สามารถเข้าใช้งานได้ทั้งระบบ ทั้งนี้จะต้องอาศัยความเข้าใจและการประสานงานของเจ้าหน้าที่งานธุรการและผู้จัดทำระบบ

## อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่าสภาพปัญหาของงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ และการส่งหนังสือราชการ สภาพปัญหาในระดับปานกลางคือ การเก็บหนังสือราชการ การยืมหนังสือราชการและการรับหนังสือราชการอยู่ในระดับน้อย และการทำลายหนังสือราชการอยู่ในระดับน้อย



ที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นมีความสอดคล้องกับงานของ คณิตศรี นิลดี และคณะ (2561:292-307) ที่ได้ศึกษาระบบสารสนเทศงานสารบรรณคณะเภสัชศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่พบว่าผู้บริหารอาจารย์บุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาและความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศงานสารบรรณอยู่ในระดับมาก และพบสภาพปัญหาได้แก่ การดำเนินงานด้านงานสารบรรณ ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และด้านระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ในขณะที่สภาพปัญหาของงานสารบรรณในองค์กรอื่น ๆ มีความแตกต่างกัน ได้แก่ งานวิจัยของ จินตนาภรณ์ แสงทอง (2558:412-422) ที่ได้ศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานธุรการของพนักงานธุรการองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์และเปรียบเทียบระดับปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครพนมพบว่าด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านการรับหนังสือราชการ ด้านการจัดทำหนังสือราชการด้านการทำลายหนังสือราชการด้านการส่งหนังสือราชการและด้านการยืมหนังสือราชการงานของ สดใส เลิศเดช (2562) ที่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ทำศึกษาสภาพปัญหาของงานสารบรรณที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์พบสภาพปัญหาทางงานสารบรรณในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามพบว่าสภาพปัญหาแต่ละด้านนั้นยังเกี่ยวข้องกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณโดยเฉพาะในประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี สอดคล้องกับงานของ สุมาลี ถวายสินธุ์ และคณะ (2555) ศึกษาปัญหาของผู้ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และแนวทางการปรับปรุงระบบงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่าบุคลากรสายสนับสนุน มีปัญหาในด้านข้อมูลของระบบมีความทันสมัย และงานของงานศึกษาของรัตนานี เนื่องแก้ว (2557:206-215) ศึกษาสภาพปัจจุบันปัญหาของระบบงานธุรการของสถานวิทยาศาสตร์คลินิกคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์พบสภาพปัญหาที่สำคัญของระบบสารบรรณ คือ เรื่องทรัพยากรบุคคล การศึกษาสภาพปัจจุบันปัญหาด้านทรัพยากรมีบุคลากรไม่เพียงพอและบุคลากรมีความรับผิดชอบไม่สมบูรณ์

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าแนวทางในการปรับปรุงงานสารบรรณนั้น ประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารบรรณและการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญศรี สุขไชยะ (2553) เสนอแนวทางแก้ไขระบบงานสารบรรณ คือต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานโดยแยกงานออกเป็นรายด้าน คือ การจัดทำเอกสาร การรับ ส่ง การเก็บรักษา การยืมและการทำลายเอกสาร การปฏิบัติงานต้องมีการวางแผน มีมาตรฐานการปฏิบัติงานติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงานกำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบ บุคลากรควรได้รับการพัฒนาโดยการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ตระหนักถึงความสำคัญของงาน สร้างทีมงาน ประชุมปรึกษาหารือ ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณต้องมีคุณสมบัติ ที่เหมาะสมวิเคราะห์งานได้ดี นำเทคโนโลยี ระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ และยังคงสอดคล้องงานวิจัยของ นติยา พวงเงิน (2561) ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนาของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้เสนอว่าควรส่งเสริมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้เกิดความยั่งยืน 2 ด้านคือ 1) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย การพัฒนาระบบ e-CMS เพื่อรับรองการบริหารจัดการเอกสารที่มีปริมาณที่มากขึ้น รวมไปถึงพัฒนาด้านความเสถียรของระบบ ปรับปรุงให้มีความรวดเร็วลดข้อผิดพลาดให้น้อยลง 2) ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ควรมีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความพร้อมในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สร้างทักษะและทัศนคติที่ดีในการใช้งานระบบ และต้องมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานให้เกิดความเข้มแข็งอีกด้วย





### ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

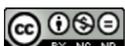
1. ควรมีการจัดทำเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยที่มีความชัดเจนเป็นรูปธรรม มีการปรับปรุงข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อของเจ้าหน้าที่งานธุรการหากมีการเปลี่ยนแปลงให้เป็นปัจจุบันเพื่อง่ายต่อการติดต่อ
2. ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS-MSU) อย่างต่อเนื่องให้มีความเสถียร สอดคล้องกับความต้องการการใช้งานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานธุรการ เพื่อให้มีความทันสมัย รวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ควรมีการเรียนรู้สอนงานหรือเวียนหน้าที่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในงานธุรการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ในกรณีหากผู้ปฏิบัติงานขาดงานหรือลาออกก็ยังมีผู้ที่สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานสารบรรณได้อย่างต่อเนื่อง
4. ควรมีการแบ่งภาระงานที่ชัดเจนของเจ้าหน้าที่งานธุรการ เพราะยังต้องทำงานในส่วนงานอื่นๆ อีกทำให้มีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นอาจทำให้ประสิทธิภาพของงานลดลง
5. ควรมีการสร้างความรู้ความเข้าใจและแนวขั้นตอน รวมถึงแนวปฏิบัติต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารจัดการหนังสือราชการแจ้งเวียนเป็นหนังสือให้คณะได้ทราบและสามารถดำเนินการได้ ให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างเครือข่ายที่เข้มแข็ง
6. ผู้บริหารควรให้ความสนใจในงานสารบรรณ ช่วยสนับสนุนนโยบายที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ อย่างเช่น การส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในคณะ รวมถึงผู้บริหารเอง หันมาใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (EDS-MSU) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานเอกสาร เพื่อเป็นการลดขั้นตอนการเสนอหนังสือ อีกทั้งยังช่วยลดปริมาณกระดาษอีกด้วย

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการเพิ่มการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสนทนากลุ่ม
2. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มากขึ้นรวมถึง เช่น กลุ่มผู้บริหารงาน อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (EDS-MSU)

### เอกสารอ้างอิง

- คณะกรรมการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์. (2558). *คู่มือการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- คณิงศรี นิลดี และชนดล ภูสีฤทธิ. (2561). การพัฒนาระบบสารสนเทศงานสารบรรณ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 12(1), 292 -307.





- จินตนาภรณ์ แสงทอง. (2558). ปัญหาในการปฏิบัติงานธุรการของพนักงานธุรการองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดนครสวรรค์. รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ครั้งที่ 2. (412-422). กำแพงเพชร. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- นติยา พวงเงิน. (2561) การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขให้มีเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น.วารสารกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์, 60(4), 218-223.
- นภาลักษณ์ สุวรรณธาดา. (2546). เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ หนังสือโต้ตอบ และรายงานการประชุม. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ.
- พรนภัสสร พรหมณิโชติและพรชนก เกตุกัณทร. (2558). แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผนวิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล. Mahidol R2R e-Journal. 2(2), 142-152.
- เพ็ญศรี สุขไชยะ. (2553). ปัญหางานสารบรรณและแนวทางแก้ไข. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. 5(2), 171-182.
- มุกดา เชื้อวัฒนา. (2548). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานสารบรรณ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2557. (รายงานการวิจัย). สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (23 กุมภาพันธ์ 2562). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 122 ตอนพิเศษ 99 ง หน้า 14-31.
- รัตนา เนื่องแก้ว. (2557). การพัฒนาระบบงานธุรการสถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ธรรมศาสตร์เวชสาร. 14(2), 206-215.
- สดใส เลิศเดช. (2562). การพัฒนาคู่มือปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, 6(2), 276.
- สุมาลี ถวายสินธุ์ และคณะ (2555). ปัญหาของผู้ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และแนวทางการปรับปรุงระบบงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. จันทรเกษมสาร, 18(34), 23-32.

