ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความรู้และพฤติกรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัยคริสเตียน

Factors Related to Knowledge and Behavior of the Correspondent Staff's Performance at Christian University of Thailand

สุภัสสรา วิภากูล[1*] มณีวรรณ แก้มดุ[2] และ รัชเกล้า นนทะวงศ์[2]
Supatsara Vipakul[1*], Maneewan Kamdu[2] and Ratchagraow Nontawong[2]

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้และพฤติกรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัยคริสเตียน รวมทั้งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความรู้และพฤติกรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของมหาวิทยาลัยคริสเตียน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยคริสเตียนที่ปฏิบัติงานสารบรรณ จำนวน 92 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามหลักการของเครจซีและมอร์แกน สถิติที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติไคสแควร์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนเกินครึ่งเป็นเพศหญิง ร้อยละ 91.30 ที่เหลือเป็นเพศชาย ร้อยละ 8.70 กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุดมีอายุระหว่าง 25-30 ปี ร้อยละ 31.50 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 71.70 มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยคริสเตียนระหว่าง 1-5 ปี ร้อยละ 43.50 และมีประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับงานสารบรรณอยู่ระหว่าง 1-3 ปี ร้อยละ 26.10 ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.82, S.D. = 0.74) และมีพฤติกรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.75, S.D. = 0.65) และพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยคริสเตียน และประสบการณ์ทำงานสารบรรณมีความสัมพันธ์ต่อความรู้และพฤติกรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: ความรู้และพฤติกรรม งานสารบรรณสถาบันอุดมศึกษา

Abstract

This study aimed to study the level of knowledge and behavior on the performance of documentary management of Christian University of Thailand's personnel including factors related to the knowledge and behavior of the performance of documentary management of Christian University of Thailand. The tool used in this research was one set of questionnaire and the sample was 92 documentary management staff of Christian University of Thailand. The size of the sample was based on the principle of Krejcie and Morgan. Statistics used in data processing consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation, and chi-square. The findings showed that more than half of the sample, 91.30 percent were female, and the remaining 8.70 percent were male. Most of the sample aged between 25-30 years. 31.50 percent graduated with Bachelor's degree. 71.70 percent have worked at Christian University of Thailand for 1-5 years. 43.50 percent have experienced in working on documentary management for 1-3 years. 26.10 percent of the overall sample had a high level of documentary management ($\bar{X}$ = 3.82, S.D. = 0.74) and a high level of performance behavior ($\bar{X}$ = 3.75, S.D. = 0.65). The findings also

[1] คณะสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยคริสเตียน นครปฐม73000
[1] Multidisciplinary College, Christian University of Thailand, Nakhonpathom, 73000
[2] สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยคริสเตียน นครปฐม73000
[2] Office of the President, Christian University of Thailand, Nakhonpathom, 73000
*Corresponding author: e-mail: supasarav@christian.ac.th

Received: *25 May 2020,* ***Accepted:*** *16 July 2020,* ***Published:*** *3 August 2020*

revealed that factors about age, degree level, working period, and experience on documentary management affected knowledge and behavior of the performance of documentary management at 0.05 statistical significance.

Keywords: knowledge and behavior, correspondence in higher education institutions

บทนำ

งานสารบรรณมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยผลักดันสนับสนุนให้งาน ของมหาวิทยาลัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และทำหน้าที่เป็นศูนย์กลาง การประสานงานในระดับคณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย นอกจากนั้นงานสารบรรณยังมีความสำคัญในการติดต่อประสานงานกับองค์กรภายนอกมหาวิทยาลัย กล่าวได้ว่า งานสารบรรณเป็นงานที่ช่วยสนับสนุนการบริหารพันธกิจของมหาวิทยาลัย ดำเนินไปด้วยดี งานสารบรรณที่ดีจะช่วยส่งเสริมให้งานอื่นดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ (จิราพร, 2560) ขอบข่ายของงานสารบรรณในสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ 1) งานสารบรรณ เป็นงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บ รักษา การยืมจนถึงการทำลาย ครอบคลุมงานเกี่ยวกับเอกสารทั้งหมด ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณเริ่มตั้งแต่การคิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จด จำ ทำสำเนา ส่ง หรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุปย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตามและทำลาย 2) การจัดประชุมคณะกรรมการประจำคณะหรือฝ่ายสนับสนุนวิชาการและการประชุมอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย และ 3) งานเลขานุการผู้บริหาร (คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2563)

การบริหารงานสารบรรณ ถึงแม้จะมีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ไว้เป็นแนวทางให้เป็นหลักในการปฏิบัติแล้ว แต่ในข้อเท็จจริงยังพบว่า การบริหารงานสารบรรณของสถาบันอุดมศึกษามีปัญหาที่เกิดขึ้นจากปัจจัยหลายด้าน เช่น เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณ การสนับสนุนด้านทรัพยากรการจัดเก็บ การกำหนดขั้นตอนหรือมาตรฐานการให้บริการ เป็นต้น โดยสามารถวิเคราะห์ได้จากประเด็นการรับหนังสือ การส่งหนังสือ การเก็บรักษา และการทำลายหนังสือ ดังตารางที่ 1 (เพ็ญศรี, 2553)

ตารางที่ 1 ปัญหาในงานสารบรรณมหาวิทยาลัยคริสเตียนจำแนกตามลักษณะงาน

ปัญหา	ประเด็น			
	การรับหนังสือ	การส่งหนังสือ	การเก็บรักษาหนังสือ	การทำลายหนังสือ
ระบบงานสารบรรณขาดประสิทธิภาพ	✓	✓	✓	✓
คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้อง	✓	✓	✓	✓
ความรู้ในเรื่องงานสารบรรณ ระเบียบ กฎหมาย	✓	✓	✓	✓
ทักษะการปฏิบัติงาน	✓	✓	✓	✓
สถานที่จัดเก็บเอกสาร ไม่เพียงพอ			✓	
เอกสารสูญหาย			✓	
ความล่าช้าในการค้นหาเอกสาร			✓	
ระบบการติดตามงาน		✓		✓

ที่มา: เพ็ญศรี, 2553

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ นับเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่จะมีส่วนสนับสนุนการให้บริการงานด้านสารบรรณอย่างมีประสิทธิภาพ สถาบันอุดมศึกษาจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้มีความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมการปฏิบัติงานสารบรรณได้อย่างถูกต้อง ดังที่ เกศิณี และคณะ (2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนางานสารบรรณของฝ่ายกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จังหวัดสกลนคร อธิบายว่า การที่จะพัฒนางานสารบรรณให้สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการได้นั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ และความเข้าใจ แม่นยำเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ สถาบันอุดมศึกษาควรกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริการโดยให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อโนมา และเกวลิน (2560) เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ คณะวนศาสตร์ ค้นพบว่า การสร้างมาตรฐานผล

การปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรส่งเสริมให้มีความรู้และความเข้าใจในระเบียบ กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง อันจะทำให้สามารถสื่อสารหรือส่งสารไปยังผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

ดังนั้น การที่จะทำให้งานสารบรรณสามารถสนับสนุนการดำเนินงานของทุกส่วนงาน และสามารถอำนวยความสะดวก รวมทั้งสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกกลุ่มภายในมหาวิทยาลัยได้นั้น บุคลากรของงานสารบรรณ จะต้องมีความรู้ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องสอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติที่กำหนด รวมทั้งมีการแสวงหาความรู้เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ด้านงานสารบรรณนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่การพัฒนางาน คณะผู้วิจัยในฐานะที่รับผิดชอบการบริหารงานสารบรรณในมหาวิทยาลัยคริสเตียน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความรู้และพฤติกรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยคริสเตียน ด้านการจัดทำหนังสือ การโต้ตอบ การลงทะเบียนรับและส่งเอกสาร การเก็บรักษา และการทำลายหนังสือ เพื่อจะนำไปสู่การส่งเสริมและสนับสนุนให้การดำเนินงานสารบรรณในมหาวิทยาลัยคริสเตียนได้รับการปรับปรุงพัฒนาระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยคริสเตียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัยคริสเตียน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความรู้และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัยคริสเตียน

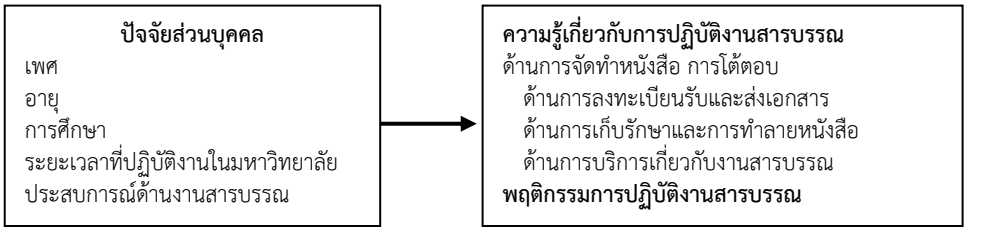
สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย และประสบการณ์ด้านงานสารบรรณมีความสัมพันธ์กับความรู้และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ระเบียบวิธีวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่สารบรรณทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดทำหนังสือ การโต้ตอบ ด้านการลงทะเบียนรับและส่งเอกสาร ด้านการเก็บรักษาและการทำลายหนังสือและด้านการบริการเกี่ยวกับงานสารบรรณ รวมทั้งพฤติกรรมการปฏิบัติงานสารบรรณ กับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรมหาวิทยาลัยคริสเตียน โดยกำหนดเป็นกรอบแนวคิด ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยคริสเตียน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสารบรรณ ในทุกคณะวิชาและฝ่ายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยคริสเตียนมีจำนวนทั้งหมด จำนวน 111 คนโดยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามหลักการของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้อย่างน้อยจำนวน 92 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) กับผู้บริหารอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านสารบรรณในคณะวิชาและฝ่ายสนับสนุนวิชาการ

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด ที่พัฒนาขึ้นจากแนวคิดเกี่ยวกับความรู้และพฤติกรรมการปฏิบัติงานสารบรรณ โดยอ้างอิงจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแนวคิดการให้บริการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยคริสเตียน (สุภัสสรา และคณะ, 2555) ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยคริสเตียน และประสบการณ์ด้านงานสารบรรณ

ตอนที่ 2 ความรู้งานด้านสารบรรณ ประกอบด้วยคำถาม 4 ด้าน รวม 24 ข้อคำถาม ได้แก่ ด้านการจัดทำหนังสือ การโต้ตอบ จำนวน 6 ข้อคำถาม ด้านการลงทะเบียนรับและส่งเอกสาร จำนวน 6 ข้อคำถาม ด้านการเก็บรักษาและการทำลายหนังสือ จำนวน 6 ข้อคำถาม และด้านการบริการเกี่ยวกับงาน สารบรรณ จำนวน 6 ข้อคำถาม

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการปฏิบัติงานสารบรรณ ประกอบด้วยคำถาม 12 ข้อคำถาม

แบบสอบถามในตอนที่ 2-3 คณะผู้วิจัยได้สร้างเป็นมาตรวัดแบบลิเคร์ท (Likert's rating Scale) เป็นมาตรวัดระดับความคิดเห็นต่อความรู้และพฤติกรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณ แบ่งเป็น 5 ระดับ

การให้คะแนน	ค่าระดับคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
5	4.51 – 5.00	มากที่สุด
4	3.51 – 4.50	มาก
3	2.51 – 3.50	ปานกลาง
2	1.51 – 2.50	น้อย
1	1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

คณะผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัด โดยการทดสอบความแม่นตรง (Validity) จากการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ ด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of congruency : IOC) ภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.82 และหาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาก (Cronbach) ภาพรวมได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha) = 0.89 ซึ่งเป็นค่าที่สูงพอจึงสามารถนำมาใช้ในการศึกษาได้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำหนังสือถึงผู้บริหารของคณะวิชาและฝ่ายสนับสนุนวิชาการเพื่อขอความร่วมมือให้บุคลากรในสังกัดกรอกข้อมูลลงในแบบสอบถามตามจำนวนที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

คณะผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำมาบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติอนุมานเพื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสถิติไคสแควร์ (Chi-square)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 84 คน ร้อยละ 91.30 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 8 คน ร้อยละ 8.70 กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 25-30 ปี จำนวน 29 คน ร้อยละ 31.50 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 66 คน ร้อยละ 71.70 มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยคริสเตียนระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 40 คน ร้อยละ 43.50 และมีประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับงานสารบรรณอยู่ระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 24 คน ร้อยละ 26.10(ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูล	จำนวน (N=92)	ร้อยละ (100)
เพศ		
ชาย	8	8.70
หญิง	84	91.30
อายุ		
20 – 25 ปี	6	6.50
25 – 30 ปี	29	31.50
31 – 35 ปี	26	28.30
36 – 40 ปี	20	21.70
41 ปีขึ้นไป	11	12.0
ระดับการศึกษา		
สูงกว่าปริญญาตรี	20	21.70
ปริญญาตรี	66	71.70
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	6.50
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยคริสเตียน		
1 – 5 ปี	40	43.50
6 – 10 ปี	39	42.40
11 – 15 ปี	13	14.10
ประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับงานสารบรรณ		
น้อยกว่า 1 ปี	22	23.90
1 – 3 ปี	36	39.10
4 – 5 ปี	24	26.10
5 ปีขึ้นไป	10	10.90

ส่วนที่ 2 ระดับความรู้ด้านงานสารบรรณ

ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ ด้านการจัดทำหนังสือ การโต้ตอบ ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.98, S.D. =0.58) โดยเรื่องที่มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัดเก็บสำเนาหนังสือส่ง ($\bar{X}$ = 4.20, S.D. = 0.58) รองลงมา คือ สามารถร่างหนังสือโต้ตอบได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}$ = 4.14, S.D. = 0.69) และน้อยที่สุด คือ สามารถใช้เวลาในการร่างหนังสือได้รวดเร็ว ($\bar{X}$ = 3.60, S.D. = 0.54) (ตารางที่ 3)

ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ ด้านการลงทะเบียนรับและส่งเอกสาร ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.00, S.D. = 0.70) โดยเรื่องที่มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ ($\bar{X}$ = 4.12, S.D. = 0.55) รองลงมา คือ การตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือและสิ่งที่ส่งไปด้วยก่อนบรรจุและปิดผนึกซอง ($\bar{X}$ = 4.11, S.D. = 0.72) และน้อยที่สุด คือ การเดินหนังสือให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X}$ = 3.76, S.D. = 0.67) (ตารางที่ 3)

ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ ด้านการเก็บรักษาและการทำลายหนังสือ ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.52, S.D. = 0.98) โดยเรื่องที่มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยอันดับแรก ได้แก่ การสำรวจหนังสือที่ครบกำหนดทำลาย ($\bar{X}$ = 3.72, S.D. = 0.96) รองลงมา คือ การจัดทำระบบการเก็บหนังสือเป็นหมวดหมู่ ($\bar{X}$ = 3.68, S.D. = 0.97) และน้อยที่สุด คือ การทำลายหนังสือเป็นไปตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ($\bar{X}$ = 3.32, S.D. = 1.03) (ตารางที่ 3)

ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ ด้านการบริการงานสารบรรณ ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.77, S.D. = 0.69) โดยเรื่องที่มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยอันดับแรก ได้แก่ การให้บริการด้านโทรสาร และถ่ายเอกสาร ($\bar{X}$ = 3.99, S.D. = 0.69) รองลงมา คือ การให้บริการด้านไปรษณีย์ ($\bar{X}$ = 3.98, S.D. = 0.70) และน้อยที่สุด คือ การอำนวยความสะดวกในการสืบค้น และยืมหนังสือ ($\bar{X}$ = 3.63, S.D. = 0.69) (ตารางที่ 3)

จากตารางที่ 7 พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.82, S.D. = 0.74) โดยเรื่องที่มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยอันดับแรก ได้แก่ ด้านการลงทะเบียนรับและส่งเอกสาร ($\bar{X}$ = 4.00, S.D. = 0.70) รองลงมา คือ ด้านการจัดทำหนังสือ การโต้ตอบ ($\bar{X}$ = 3.98, S.D. = 0.58) และน้อยที่สุด คือ ด้านการเก็บรักษาและการทำลายหนังสือ ($\bar{X}$ = 3.52, S.D. = 0.98) (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณ มหาวิทยาลัยคริสเตียน

ความรู้ด้านงานสารบรรณ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
ด้านการจัดทำหนังสือ การโต้ตอบ				
- มีการจัดเก็บสำเนาหนังสือส่ง	4.20	0.58	มาก	1
- สามารถร่างหนังสือโต้ตอบได้อย่างถูกต้อง	4.14	0.69	มาก	2
- พิมพ์จดหมายถูกต้องตามรูปแบบของมหาวิทยาลัย	4.11	0.52	มาก	3
- จัดทำร่างหนังสือโต้ตอบได้อย่างถูกต้อง	3.99	0.50	มาก	4
- ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือโต้ตอบ	3.87	0.62	มาก	5
- สามารถใช้เวลาในการร่างหนังสือได้รวดเร็ว	3.60	0.54	มาก	6
รวม	**3.98**	**0.58**	**มาก**	
ด้านการลงทะเบียนรับและส่งเอกสาร				
- การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ	4.12	0.55	มาก	1
- การตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือและสิ่งที่ส่งไปด้วยก่อนบรรจุและปิดผนึกซอง	4.11	0.72	มาก	2
- ความเข้าใจการลงเลขรับและส่งหนังสือตามระบบสารบรรณของพระราชบัญญัติระเบียบสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548	4.02	0.65	มาก	3
- การตรวจสอบจดหมาย เอกสาร ที่ส่งมาจากหน่วยงานภายนอกและภายใน ไปยังส่วนงานต่าง ๆ เป็นประจำ	4.00	0.95	มาก	4
- การจัดระบบการรับและส่งหนังสือโดยมีการแยกทะเบียนรับเอกสารทั้งภายในและภายนอก	3.96	0.72	มาก	5
- การเดินหนังสือให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง	3.76	0.67	มาก	6
รวม	**4.00**	**0.70**	**มาก**	
ด้านการเก็บรักษาและการทำลายหนังสือ				
- การสำรวจหนังสือที่ครบกำหนดทำลาย	3.72	0.96	มาก	1
- การจัดทำระบบการเก็บหนังสือเป็นหมวดหมู่	3.68	0.97	มาก	2
- การตรวจสอบและดูแลตู้เก็บหรือชั้นเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.59	0.90	มาก	3
- การเก็บหนังสือได้รับการดูแลระมัดระวังให้อยู่ในสภาพใช้การได้ทุกโอกาส	3.43	1.02	ปานกลาง	4
- มีการแต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองหนังสือที่จะทำลาย	3.38	0.99	ปานกลาง	5
- การทำลายหนังสือเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ	3.32	1.03	ปานกลาง	6
รวม	**3.52**	**0.98**	**มาก**	
ด้านการบริการเกี่ยวกับงานสารบรรณ				
- การให้บริการด้านโทรสาร และถ่ายเอกสาร	3.99	0.69	มาก	1
- การให้บริการด้านไปรษณีย์	3.98	0.70	มาก	2
- การให้บริการยืม และส่งคืนหนังสือ	3.70	0.68	มาก	3
- การให้บริการค้นหาเอกสารที่รวดเร็ว	3.68	0.68	มาก	4
- มีระบบการจัดทำทะเบียนยืมและส่งคืนหนังสือ	3.65	0.69	มาก	5
- การอำนวยความสะดวกในการสืบค้น และยืมหนังสือ	3.63	0.69	มาก	6
รวม	**3.77**	**0.69**	**มาก**	
ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณ				
- ด้านการลงทะเบียนรับและส่งเอกสาร	4.00	0.70	มาก	1
- ด้านการจัดทำหนังสือ การโต้ตอบ	3.98	0.58	มาก	2
- ด้านการบริการเกี่ยวกับงานสารบรรณ	3.77	0.69	มาก	3
- ด้านการเก็บรักษาและการทำลายหนังสือ	3.52	0.98	มาก	4
รวม	**3.82**	**0.74**	**มาก**	

ส่วนที่ 3 ระดับพฤติกรรมการปฏิบัติงานสารบรรณ

ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณ ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.75, S.D. = 0.65) โดยเรื่องที่มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ได้แก่ มีความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 4.01, S.D. = 0.69) รองลงมา คือ มีความกระตือรือร้นในการทำงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X}$ = 3.87, S.D. = 0.60) และน้อยที่สุด คือ เอาใจใส่การปฏิบัติงานสารบรรณ ($\bar{X}$= 3.52, S.D. = 0.54) (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการปฏิบัติงานสารบรรณมหาวิทยาลัยคริสเตียน

พฤติกรรมการปฏิบัติงานสารบรรณ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับ
- มีความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน	4.01	0.69	มาก	1
- มีความกระตือรือร้นในการทำงานที่รับผิดชอบ	3.87	0.60	มาก	2
- การประสานงานการปฏิบัติงานสารบรรณ	3.87	0.65	มาก	2
- มีการติดตามผลการปฏิบัติงานสารบรรณ	3.85	0.61	มาก	3
- ประเมินผลตนเองในการปฏิบัติงานสารบรรณสม่ำเสมอ	3.82	0.65	มาก	4
- สามารถตัดสินใจในเรื่องเฉพาะหน้าได้ถูกต้อง	3.72	0.68	มาก	5
- การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ทันกำหนดเวลา	3.71	0.67	มาก	6
- การปฏิบัติงานสารบรรณบรรลุเป้าหมาย	3.70	0.68	มาก	7
- การปฏิบัติงานมีขั้นตอนไม่ซับซ้อน	3.66	0.68	มาก	8
- มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน	3.65	0.60	มาก	9
- ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นำวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ปฏิบัติงาน	3.65	0.69	มาก	9
- เอาใจใส่การปฏิบัติงานสารบรรณ	3.52	0.54	มาก	10
ภาพรวม	**3.75**	**0.65**	**มาก**	

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความรู้และพฤติกรรมการปฏิบัติงานสารบรรณ

ปัจจัยเกี่ยวกับอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยคริสเตียน และประสบการณ์ทำงานสารบรรณมีความสัมพันธ์ต่อความรู้และพฤติกรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 การทดสอบปัจจัยเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยคริสเตียนและประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณมีความสัมพันธ์ต่อความรู้และพฤติกรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณ

ตัวแปร	χ^2	P-value
เพศ	1.22	0.54
อายุ	28.59	0.00*
ระดับการศึกษา	12.99	0.01*
ระยะเวลาปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยคริสเตียน	9.27	0.00*
ประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณ	14.11	0.02*

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยจะเห็นได้ว่า ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัยคริสเตียนอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการจัดทำหนังสือ การโต้ตอบ ด้านการลงทะเบียนรับและส่งเอกสาร ด้านการเก็บรักษาและการทำลายหนังสือและด้านการบริการเกี่ยวกับงานสารบรรณ รวมทั้งพฤติกรรมการปฏิบัติงานสารบรรณที่อยู่ในระดับมาก อาจกล่าวได้ว่าบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไปด้วย เนื่องจากมีความรู้เป็นหลักและมั่นใจที่จะให้บริการด้วยความถูกต้อง นอกจากนี้ปัจจัยส่วนบุคคลอันประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาใน

การปฏิบัติงาน รวมทั้งประสบการณ์ทำงาน ยังมีความสัมพันธ์กับความรู้และพฤติกรรมการปฏิบัติงาน จึงกล่าวได้ว่า บุคลากรที่มีอายุงานมาก มีความรอบรู้ จากการสั่งสมประสบการณ์เกี่ยวกับงานสารบรรณ และเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการให้บริการจะสามารถสนับสนุนงานสารบรรณของสถาบันอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพนั่นเอง

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความรู้และพฤติกรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยคริสเตียน มีประเด็นสำคัญซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านการจัดทำหนังสือการโต้ตอบและการบริการเกี่ยวกับงานสารบรรณ จากการวิจัยพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานสารบรรณมีความรู้และความเข้าใจในการจัดทำร่างหนังสือ พิมพ์จดหมาย โต้ตอบหนังสือด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับข้อค้นพบในงานวิจัยของวิไลวรรณ (2555) ที่ทำวิจัย เรื่อง การพัฒนางานสารบรรณ ฝ่ายธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ และงานวิจัยของ วัชรา (2554) ที่ทำวิจัย เรื่อง ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งอธิบายตรงกันว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการร่างและโต้ตอบหนังสือเป็นความรู้ที่สำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ เพราะจะเป็นเครื่องมือในการรับสาร ทำความเข้าใจและสื่อสารต่อระหว่างหน่วยงานได้สอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับหลักการปฏิบัติงานสารบรรณที่ดีตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ซึ่งระบุว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านเอกสาร เช่น การร่างหนังสือ การส่งหนังสือ การตรวจสอบความถูกต้องตามหลักวิชาการในการจัดทำหนังสือ

2. ด้านการลงทะเบียนรับและส่ง จากการวิจัยพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานสารบรรณมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการการลงทะเบียนรับและส่งหนังสือ โดยเฉพาะการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ การตรวจสอบความถูกต้อง โดยอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราพร (2560) ที่ทำวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านการลงทะเบียนรับและส่งอยู่ในระดับมาก โดยมีการปฏิบัติงานตามขั้นตอนตามสายงานของหน่วยงานที่ชัดเจน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศิณี และคณะ (2556) ที่ศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนางานสารบรรณของฝ่ายกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จังหวัดสกลนคร พบว่า บุคลากรสามารถรับและส่งหนังสือได้อย่างถูกต้องเนื่องจากมีความรู้และความเข้าใจการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์และคู่มือการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ จึงส่งผลให้ผู้มาใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษาและอาจารย์มีความพึงพอใจมากขึ้นตามไปด้วย

3. ด้านการเก็บรักษา และทำลายหนังสือ จากการวิจัยพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ยังมีความรู้ความเข้าใจในการเก็บรักษา และทำลายหนังสือบางรายการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การเก็บหนังสือให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม การแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ และกระบวนการทำลายหนังสือตามระเบียบที่กำหนด ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราพร (2560) ที่ทำวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ และงานวิจัยของ สุดารัตน์ (2559) ที่ทำวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบงานสารบรรณ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีข้อค้นพบตรงกันเกี่ยวกับปัญหาการเก็บรักษาและการทำลายหนังสือว่า การทำลายหนังสือยังขาดความชัดเจน การขาดการทำบัญชีข้อมูลที่เป็นหมวดหมู่ การค้นหาไม่พบ เจ้าหน้าที่ยังไม่เข้าใจวิธีการเก็บรักษาและการขอทำลาย จึงส่งผลให้การอำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลเกิดความล่าช้า ขาดประสิทธิภาพ

4. ด้านการบริการเกี่ยวกับงานสารบรรณ และพฤติกรรมการปฏิบัติงานสารบรรณ จากการวิจัยพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีการให้บริการงานสารบรรณ เช่น การรับ-ส่งโทรสาร การถ่ายเอกสาร การยืมและส่งคืนหนังสือ รวมทั้งมีพฤติกรรมการให้บริการด้วยท่าทีที่เหมาะสมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ (2563) ที่ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อระบบการทำงานและการใช้บริการงานสารบรรณ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และงานวิจัยของลักขณา (2561) ที่ทำวิจัย เรื่อง การสร้างคู่มืองานบริการเพื่อพัฒนาระบบงานบริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย

ราชภัฏนครปฐม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการงานสารบรรณโดยอยู่ในระดับมาก อันเป็นผลมาจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้และความสามารถในงานที่ดำเนินงานและมีท่าทีในการให้บริการด้วยความเต็มใจ อำนวยความสะดวกในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว เป็นไปตามขั้นตอน มาตรฐานที่กำหนด พฤติกรรมการให้บริการที่ดีของผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณของมหาวิทยาลัยคริสเตียน ตอบสนองกับวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ (C.U.T. Service Excellence) ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยคริสเตียนที่กำหนดให้บุคลากรมีท่าทีในการให้บริการที่เป็นเลิศ และสอดคล้องกับผลการประเมินการให้บริการที่เป็นเลิศของส่วนงานด้านสารบรรณในทุกส่วนงาน ซึ่งมีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับดีทุกส่วนงาน

5. จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย รวมทั้งประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณมีความสัมพันธ์ต่อความรู้และพฤติกรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาลินี (2556) ที่ทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมทางหลวง พบว่า อายุ และประสบการณ์ของบุคลากรเกี่ยวกับงานสารบรรณ ทำให้บุคลากรสามารถใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของเพ็ญศรี (2553) ที่อธิบายว่า ปัจจัยที่สำคัญสำหรับการบริการงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพ อันดับแรก คือ บุคลากรที่จะต้องแสวงหาความรู้ให้ชัดเจนในระเบียบที่กำหนด มีการสั่งสมความรู้และต้องอาศัยระยะเวลาจะเกิดเป็นประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น การออกแบบขั้นตอนการให้บริการ เทคโนโลยีที่ใช้สนับสนุนการดำเนินงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ อโนมา และเกวลิน (2560) ที่อธิบายว่า ประสบการณ์จากงานสารบรรณ ต้องอาศัยความรู้จากการค้นคว้า และการอ่านเป็นหลักเพื่อทำความเข้าใจในขั้นตอน ระเบียบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและจดจำรายละเอียดสำคัญเพื่อนำมาประยุกต์ในการปฏิบัติงานจริง จึงจะทำให้การให้บริการงานสารบรรณมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการใช้ประโยชน์จากการวิจัย

1. ผู้บริหารในสังกัดคณะวิชาและฝ่ายสนับสนุนวิชาการ และส่วนงานสารบรรณกลาง ควรจัดให้มีการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการเก็บรักษาและการทำลายหนังสือให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในแต่ละส่วนงาน เช่น การจัดทำคู่มือการเก็บรักษาและทำลายหนังสือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ โดยนำประเด็นดังกล่าวเป็นข้อมูลในการแลกเปลี่ยน

2. ผู้บริหารในสังกัดคณะวิชาและฝ่ายสนับสนุนวิชาการ ควรจัดบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์แบ่งปันความรู้และข้อมูล ให้คำแนะนำแก่บุคลากรใหม่เพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจ พฤติกรรมการปฏิบัติงานสารบรรณที่ดี

3. ส่วนงานสารบรรณกลางของมหาวิทยาลัยฯ ควรจัดให้มีการเปิดโลกทัศน์ด้วยการจัดการศึกษาดูงาน เปิดมุมมองและประสบการณ์ใหม่ ๆ ในงานด้านสารบรรณในองค์กรที่มีความเป็นเลิศเกี่ยวกับการจัดการงานสารบรรณ เช่น ในมหาวิทยาลัยของรัฐ มหาวิทยาลัยเอกชน หรือหน่วยองค์กรธุรกิจ เป็นต้น

4. ส่วนงานสารบรรณกลางของมหาวิทยาลัยฯ ควรจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ และนำข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ปรับปรุงบุคลากรผู้ให้บริการขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง การสนับสนุนอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และพัฒนาแก้ไขระบบงานสารบรรณให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป

จากผลของการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการวิจัยพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยคริสเตียน โดยอาจเลือกประเด็นการดำเนินงานวิจัย เช่น การอนุมัติหนังสือภายใน การอนุมัติเรื่องจากหน่วยงานภายนอก การติดตามการดำเนินงานตามหนังสือที่เข้าระบบ การออกเลขจดหมาย เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาองค์ประกอบด้านอื่นที่มีอิทธิพลต่อความรู้และพฤติกรรมในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์สำนักงานสมัยใหม่ การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

เกศิณี พิลาภ พนมพร จินดาสุมทร์ และชไมพร รักษาสุข. 2556. ยุทธศาสตร์การพัฒนางานสารบรรณของฝ่ายกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จังหวัดสกลนคร. วารสารราชภัฏสกลนคร. 5(10): 135-147.

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2563. หน้าที่และความรับผิดชอบของงานสารบรรณ. [Online]. Available:http://officeadmin.pharmacy.psu.ac.th/index.php?option=com_content&task=view&id=29&Itemid=40. (สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2563).

จิราพร มอญเลิศ. 2560. ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. วารสารปัญญา. 24(1): 36-45.

จิราภรณ์ พยัคมะเริง. 2563. ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อระบบการทำงานและการใช้บริการงานสารบรรณ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วารสารวิชาการ ปขมท. 9(1): 13-23.

เพ็ญศรี สุขไชยะ. 2553. ปัญหางานสารบรรณและแนวทางแก้ไข. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. 5(2): 171-182.

ลักขณา อินทาปัจ. 2561. การสร้างคู่มืองานบริการเพื่อพัฒนาระบบงานบริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. วารสารการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. 5(2): 107-115.

วัชรา ทองหยอด. 2554. ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิไลวรรณ สิงห์เจริญ. 2555. การพัฒนางานสารบรรณ ฝ่ายธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.วารสารวิชาการ ปขมท. 1(2): 53-58.

สาลินี สมบัติแก้ว. 2556. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมทางหลวง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สุดารัตน์ โยธาวงศ์. 2559. การพัฒนาระบบงานสารบรรณ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วารสารการเมืองการปกครอง. 6(1): 227-242.

สุภัสสรา วิภากูล อิทธิพร ขำประเสริฐ นันทิดา แคน้อย มณีวรรณ แก้มดุ และรัชเกล้า นนทะวงศ์. 2555. การพัฒนาคู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศของส่วนงานสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยคริสเตียน. วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน. 18(2): 237-254.

อโนมา นามพิมูล และเกวลิน ศีลพัฒน์. 2560. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ คณะวนศาสตร์. วารสารสหวิทยาการวิจัย ฉบับบัณฑิตศึกษา. 6(1): 87-94.

Krejcie, R.V. and D.W. Morgan. 1970. Determining sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement.30(3): 607-610.