



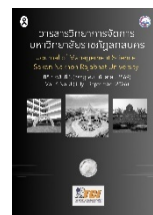
ISSN: 2774-0390 (Online)

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

Journal of Management Science, Sakon Nakhon Rajabhat University

Homepage: <https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU>

e-mail: jmssnr@gmail.com



การศึกษาสภาพและแนวทางปฏิบัติที่ดีของงานสารบรรณของคณะครุศาสตร์

อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

A Study of current conditions and best practices in correspondence management for the Faculty of Industrial Education, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

เครือมาส วงษ์สุวรรณ^{1*}

Kruamars Wongsuwan^{1*}

¹ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

¹ Faculty of Industrial Education, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

Corresponding author's e-mail: kruamars.w@rmutsb.ac.th^{1}

Received: March 26, 2026

Revised: May 02, 2026

Accepted: June 03, 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปและแนวทางปฏิบัติที่ดีของงานสารบรรณของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ใช้วิธีการจับสลากจากประชากรทั้งหมด จำนวน 55 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 80 ของประชากรทั้งหมด กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ รองคณบดี หัวหน้าสาขาวิชา หัวหน้าสำนักงาน และตัวแทนอาจารย์ที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน โดยเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพทั่วไปงานสารบรรณของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเท่ากันทุกด้าน 2) ผลการสังเคราะห์จากการสัมภาษณ์แนวทางปฏิบัติที่ดีของงานสารบรรณของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ สรุปได้ดังนี้ 2.1) การจัดการงานสารบรรณอย่างเป็นระบบและสอดคล้องระเบียบ งานสารบรรณมีการดำเนินงานครอบคลุมทั้งเอกสารกระดาษและระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์ โดยยึดหลักความถูกต้อง เป็นระบบ และสอดคล้องกับระเบียบของมหาวิทยาลัย ส่งผลให้การจัดเก็บ ควบคุม และติดตามเอกสารมีความเป็นทางการและตรวจสอบได้ 2.2) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลควบคู่การ สื่อสารที่คล่องตัว มีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกในการค้นหา ลดการใช้ทรัพยากร และยกระดับประสิทธิภาพการทำงาน พร้อมทั้งใช้ช่องทางการสื่อสารไม่เป็นทางการ เช่น ไลน์ และอีเมล มาเสริม เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและความคล่องตัวในการประสานงาน 2.3) การพัฒนาระบบและศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง แนวทางสำคัญในการยกระดับคุณภาพงานสารบรรณ ได้แก่ การพัฒนาระบบดิจิทัลให้ทันสมัย มีเสถียรภาพ และความปลอดภัย ควบคู่กับการพัฒนาทักษะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดทำมาตรฐาน การปฏิบัติงานที่ชัดเจน

คำสำคัญ: สภาพ, แนวทางปฏิบัติที่ดี, งานสารบรรณ

Abstract

This research aims to study the general conditions and best practices of correspondence management in the Faculty of Industrial Education, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi. The sample this study consisted of administrators, lecturers, and support staff of the Faculty of Industrial Education, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi. The sample size of 55 participants, representing 80% of the total population was determined using simple random sampling by drawing lots. The informants comprised 7 individuals selected through purposive sampling: the associate dean, head of department, the head of the office, and faculty representatives with more than five years of experience. The research tools used in this study were questionnaires and in-depth interviews forms. The statistical methods used for data analysis were mean and standard deviation. The results showed that: 1) the overall opinions regarding the general condition of correspondence management at the Faculty of Industrial Education, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, was at a high level, with all aspects rated equally high. 2) The synthesis of interviews regarding best practices in correspondence management at the Faculty of Industrial Education, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, was summarized as follows: 2.1) systematic and regulatory – compliant correspondence management: Operations encompass both physical documents and electronic document systems, adhering to the principles of accuracy, systematic organization, and compliance with university regulations. This ensures that document storage, control, and tracking are formalized and auditable. 2.2) The integration of digital technology combined with agile communication: electronic document management system were used to facilitate retrieval, reduce resource consumption, and enhance operational efficiency. Informal communication channels such as LINE and email were incorporated to increase the speed and agility of coordination. 2.3) Continuous development of systems and personnel capabilities: key approaches to improving the quality of correspondence management include modernizing digital system to ensure stability, and security, coupled with enhancing personnel skills in information technology and establishing clear standard operating procedures.

Keywords: conditions, best practices, correspondence management

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

งานสารบรรณเป็นหนึ่งในหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการภายในองค์กร เนื่องจากเป็นระบบที่รองรับการรับหนังสือภายในจากสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานภายในคณะและมหาวิทยาลัย รวมถึงหน่วยงานภายนอก การจัดเก็บ รวบรวม และกระจายข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทั้งหมดขององค์กร ซึ่งครอบคลุมเอกสารประเภทต่าง ๆ เช่น หนังสือราชการ เอกสารภายใน บันทึกข้อความ รายงานการประชุม หรือข้อมูลสำคัญอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคลากร งานสารบรรณที่มีประสิทธิภาพช่วยให้องค์กรสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ตลอดจนช่วยรักษาความถูกต้องของข้อมูล ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการวางแผน การตัดสินใจ และการทำงานร่วมกันภายในองค์กร ซึ่งมีแนวทางและกระบวนการที่เป็นระบบในการจัดการข้อมูล ตั้งแต่การสร้าง การจัดเก็บ การอัปเดต การเผยแพร่ ไปจนถึงการทำลายข้อมูลเมื่อสิ้นสุดอายุการใช้งาน

การมีระบบสารบรรณที่มีประสิทธิภาพช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้รวดเร็วและทันเวลา ลดปัญหาการสูญหายของข้อมูลและการขาดการเชื่อมต่อระหว่างหน่วยงาน อีกทั้งยังช่วยสร้างความมั่นใจให้กับบุคลากรว่าการทำงานในองค์กรมีความโปร่งใสและเป็นระบบระเบียบ การพัฒนาและปรับปรุงงานสารบรรณให้ทันสมัยและสอดคล้องกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น การใช้ระบบเอกสารดิจิทัลหรือการจัดเก็บข้อมูลบนคลาวด์ ช่วยเพิ่มศักยภาพในการทำงานและส่งเสริมการพัฒนา จากการศึกษาคู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มงานบริหารงานสารบรรณและประชาสัมพันธ์ (2567) ได้กล่าวว่า การบริหารจัดการงานสารบรรณเป็นกลไกสำคัญในการรองรับการดำเนินงานขององค์กร โดยทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับ-ส่งและบริหารข้อมูลหนังสือราชการจากทั้งภายในและภายนอก ควบคู่กับการมอบหมาย ติดตาม และจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ รวมถึงเป็นแหล่งสืบค้นข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร อีกทั้งยังดำเนินการคัดกรอง แยกประเภท และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร เพื่อให้การนำเสนอเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและลดภาระของผู้บริหารระดับสูง ทั้งนี้ การดำเนินงานทั้งหมดมุ่งให้ระบบเอกสารมีมาตรฐานเดียวกัน รวดเร็ว ถูกต้อง และสามารถตอบสนองต่อการบริหารงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพ็ญศรี สุขไชยะ (2553) ได้กล่าวว่า งานสารบรรณเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการบริหารเอกสารในทางปฏิบัติเริ่มตั้งแต่การคิด อ่าน ร่าง เขียน พิมพ์ จัดทำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงาน การประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตาม และทำลาย ซึ่งมีความจำเป็นต้องสร้างระบบงานให้มีประสิทธิภาพ การประยุกต์ใช้ระบบเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ในงานสารบรรณ การปฏิบัติงานสารบรรณมีระเบียบที่ใช้และเกี่ยวข้องหลายฉบับ เช่น ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ กล่าวถึงความปลอดภัยเกี่ยวกับเอกสาร ชั้นความลับของหนังสือ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ และระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ ซึ่งใช้บังคับแก่ส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ ที่ต้องถือปฏิบัติ ในทางเดียวกัน สุภาวลัย เพ็ชรศิริ และ อภิชาติพานสุวรรณ (2568) ได้กล่าวเกี่ยวกับด้านการรับเอกสารควรมุ่งพัฒนาระบบให้สามารถรับเอกสารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยลดความผิดพลาดจากการส่งเอกสารผิดหน่วยงาน ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน และสามารถตรวจสอบประวัติการรับ-ส่งย้อนหลังได้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ ระบบควรมีการแสดงระดับความเร่งด่วนและสถานะของเอกสารอย่างเป็นปัจจุบัน พร้อมทั้งมีระบบแจ้งเตือนผ่านหลายช่องทาง เช่น อีเมลหรืออุปกรณ์พกพา เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถรับทราบข้อมูลเอกสารใหม่ได้ทันที นอกจากนี้ ควรมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรผ่านการฝึกอบรมและจัดทำคู่มือการใช้งานเพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้งานระบบได้อย่างมั่นใจ ถูกต้อง และคล่องตัวยิ่งขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะทำการศึกษาสภาพการทำงานของงานสารบรรณในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ซึ่งสภาพปัญหาเดิมของงานสารบรรณอาจเกิดจากความล่าช้าในการดำเนินงาน การส่งต่อเอกสารไม่เป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม ส่งผลให้กระบวนการล่าช้า ในความเป็นปัจจุบันควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด อีกทั้งเพื่อช่วยให้เข้าใจถึงข้อจำกัดและข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการปัจจุบัน ทั้งยังเป็นโอกาสในการพัฒนาวิธีการจัดการสารบรรณให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนการทำงานโดยรวมของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ไม่เพียงช่วยให้เข้าใจถึงข้อจำกัดและปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดเก็บและสื่อสารข้อมูล แต่ยังเป็นโอกาสในการค้นหาวิธีการที่เหมาะสมและเป็นรูปธรรมสำหรับการพัฒนาการทำงานสารบรรณ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาทั้งด้านประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริหารงานในหน่วยงานนี้ นำไปสู่แนวทางปฏิบัติที่ดี (best practices) เป็นสิ่งที่คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานสารบรรณ เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร การศึกษาและนำเสนอแนวทางที่ดีเหล่านี้จะช่วยให้การจัดการสารบรรณมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาสภาพทั่วไปงานสารบรรณของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
2. เพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่ดีของงานสารบรรณของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับงานสารบรรณ

งานสารบรรณเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารและข้อมูลในองค์กรอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุมตั้งแต่การจัดทำ รับ-ส่ง เก็บรักษา ยืม ทำลายเอกสาร และการประสานงานระหว่างหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้มีความราบรื่น โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้อธิบาย ไว้ดังต่อไปนี้

สุทธาสินี คำสอน และคณะ (2562) ได้กล่าวว่า งานสารบรรณเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร การบริหารงานเอกสาร เพื่อใช้เป็นหลักฐานทางราชการ ซึ่งมีกระบวนการเริ่มตั้งแต่ การจัดทำหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการออกหน่วยงาน และรับหนังสือราชการเข้ามาภายในหน่วยงาน การจัดเก็บหนังสือราชการ ตลอดจนการรักษา และยืมหนังสือราชการไปใช้งานและสิ้นสุด ด้วยการทำลายหนังสือราชการเมื่อถึงกำหนดเวลา โดยยึดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

อภิญา กลิ่นบัว (2558) ได้กล่าวไว้ว่า งานสารบรรณเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเอกสาร ซึ่งเริ่มตั้งแต่การคิด การอ่าน การร่าง การเขียน จัดเก็บ ค้นหา และรวมไปถึงการทำลาย ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณคือ ไม่มีบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้และไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง

สุพิชฌาย์ ศาสตร์สมัย (2558) ได้ระบุความสำคัญของงานธุรการและงานสารบรรณไว้ว่า เป็นบันไดขั้นแรกในการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกระดับที่ต้องใช้การสื่อสารเป็นสื่อในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารประกอบด้วยสาร ผู้ส่งสารและผู้รับสาร เจ้าหน้าที่ธุรการจะต้องเป็นสื่อในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารเพื่อเข้าสู่กระบวนการปรับเปลี่ยนไปสู่การทำงานตามภารกิจต่อไป เจ้าหน้าที่ธุรการต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ

ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างดีและมีคุณภาพ ทั้งนี้ การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ย่อมต้องอาศัยการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ธุรการเป็นสำคัญ ดังจะเห็นได้จากมีการกำหนดให้มีงานธุรการในทุกหน่วยงาน ดังนั้น งานธุรการ จึงเปรียบเสมือนกลไกที่สำคัญของหน่วยงานที่จะขาดไปหรือไม่ได้

แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติที่ดี

การจัดการความรู้ให้เกิดประสิทธิผลจำเป็นต้องมุ่งเปลี่ยนองค์ความรู้เชิงประสบการณ์หรือแนวปฏิบัติ ที่เป็นเลิศ (best practice) ที่สามารถจัดเก็บ ถ่ายทอด และเข้าถึงได้อย่างเป็นระบบ ทั้งนี้เพื่อป้องกันความสูญเสีย องค์ความรู้เมื่อบุคลากรมีการโยกย้ายหรือออกจากงาน ตลอดจนสร้างฐานความรู้ขององค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้และ การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการนำแนวปฏิบัติที่ดีไปประยุกต์ใช้ในระดับสถาบันการศึกษา จำเป็นต้องอาศัยบทบาท ของผู้บริหารในการกำหนดนโยบาย สนับสนุนทรัพยากร และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เห็นคุณค่าของการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับการปรับกรอบแนวคิดและแนวปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ เพื่อส่งเสริม ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรอย่างเป็นระบบ สามารถปรับตัวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของบริบททาง สังคม เศรษฐกิจ และการแข่งขัน อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนและความสามารถในการอยู่รอดขององค์กรหรือสถานศึกษา ในระยะยาว

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2547) ให้ความหมายของคำว่า best practices ว่าเป็นแนวทางการปฏิบัติ ที่ทำ ให้องค์กรประสบความสำเร็จ และอาจกล่าวได้ว่าการปฏิบัติที่ทำให้องค์กรสู่ความเป็นเลิศ คำว่า best practices นี้เป็น คำที่ให้ความหมายในเชิงเทียบเคียง คือ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และเป้าหมายเป็น หลัก คำว่า ดีที่สุดอาจจะไม่ได้ หมายถึงดีที่สุดจริง ๆ ขององค์กรทั้งหมด แต่อาจจะเฉพาะสำหรับ องค์กรใดองค์กรหนึ่งเท่านั้น เพราะแต่ละองค์กรมี วัฒนธรรมวิถีทัศน์ สภาพธุรกิจ และปัจจัยภายในขององค์กรที่แตกต่างกันไป ดังนั้น best practices จึงไม่ได้จำกัดอยู่ เพียงเรื่อง ๆ เดียวหรือกระบวนการใดกระบวนการหนึ่งเพียงอย่างเดียวแต่ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ดีที่สุดของแต่ละองค์กรมองหา เป็น แนวทางหรือวิธีการปฏิบัติในเรื่องต่าง ๆ ที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จและบรรลุมุ่งหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล best practices ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถลดเวลาในการปรับปรุง ประสิทธิภาพองค์กรได้โดย การศึกษาจาก best practices ขององค์กรต่าง ๆ แล้วนำไปประยุกต์ใช้ ให้เหมาะสม

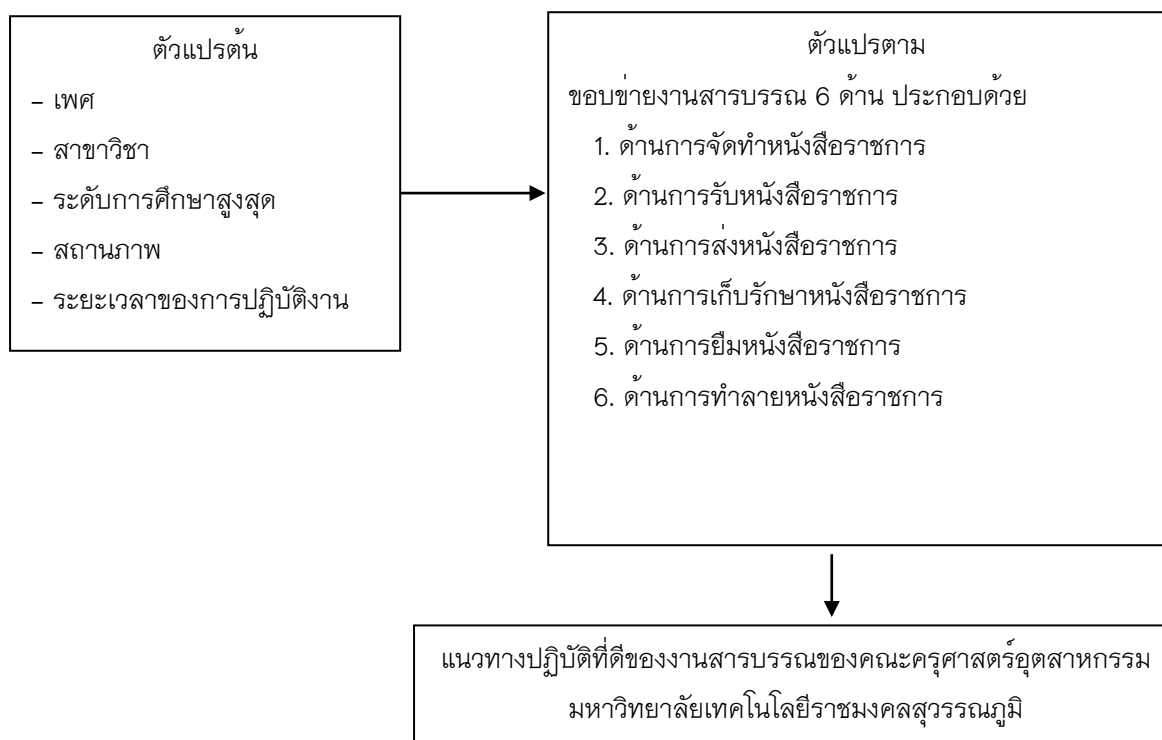
รจนาภรณ์ มีตา (2565) ได้กล่าวว่า การดำเนินงานใด ๆ ก็ตาม ของแต่ละหน่วยงาน ผู้นำองค์กรหรือ ผู้บริหารโดยเฉพาะผู้บริหารการศึกษาต้องเป็นผู้จุดประกาย การพัฒนาเริ่มมีการปรับเปลี่ยนแนวความคิด แนวทาง ปฏิบัติให้กับผู้ร่วมงานได้ทราบแนวทางการดำเนินงาน เพื่อร่วมกันแสวงหาแนวทางในการพัฒนาองค์กรของตนให้ก้าว ทันต่อการเปลี่ยนแปลง หรือการแข่งขันมิฉะนั้นอาจล้าหลัง ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก อันอาจจะส่งผล ถึงความอยู่รอดขององค์กรหรือสถานศึกษาในที่สุด

สรุปแล้ว งานสารบรรณเป็นภารกิจสำคัญขององค์กรที่มุ่งจัดการเอกสารและข้อมูลอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมกระบวนการจัดทำ รับ-ส่ง เก็บรักษา ยืมคืน และทำลายเอกสาร ตลอดจนการประสานงานระหว่าง หน่วยงาน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างราบรื่น โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ การบริหารงานสารบรรณที่ มีมาตรฐาน จึงเป็นกลไกพื้นฐานในการเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและประสิทธิผลขององค์กรโดยรวม สำหรับการ พัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิผลจำเป็นต้องมุ่งแปลงองค์ความรู้เชิงประสบการณ์และแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ให้เป็น ความรู้ที่สามารถจัดเก็บ ถ่ายทอด และเข้าถึงได้อย่างเป็นระบบ ทั้งนี้เพื่อป้องกันการสูญเสียองค์ความรู้จาก การโยกย้าย หรือการพ้นสภาพการทำงานของบุคลากร การนำแนวปฏิบัติที่ดีไปประยุกต์ใช้ในระดับสถาบันการศึกษา จำเป็นต้องอาศัยบทบาทเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารในการกำหนดนโยบาย สนับสนุนทรัพยากร และสร้างวัฒนธรรม องค์กรที่ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรอย่างเป็นระบบ สามารถปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และการแข่งขันได้อย่างเหมาะสม อันจะนำไปสู่ความยั่งยืน

และศักยภาพในการดำรงอยู่ขององค์กรหรือสถานศึกษาในระยะยาว

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติที่ดีของงานสารบรรณของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ซึ่งมีความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ด้านนโยบายของมหาวิทยาลัย สามารถ กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed method research) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) และ วิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดย มีจำนวนทั้งสิ้น 67 คน โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) ใช้วิธีการจับสลากจากประชากรทั้งหมด จำนวน 55 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 80 ของประชากรทั้งหมด

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ รองคณบดี หัวหน้าสาขาวิชา หัวหน้าสำนักงาน และตัวแทนอาจารย์ที่มีประสบการณ์ มากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน โดยเลือกแบบเจาะจง (purposive selection)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก

การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาแนวคิดทฤษฎี หลักการและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก

2) ร่างประเด็นที่ต้องการศึกษาเพื่อกำหนดเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งได้จัดแบ่งโครงสร้างและเนื้อหา ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทของวิชาชีพ คณะ ศูนย์ ระยะการปฏิบัติงาน ลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (checklist)

ตอนที่ 2 สภาพทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานสารบรรณ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ประกอบด้วย ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับหนังสือราชการ ด้านการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ ด้านการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

3) นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) มีค่าอยู่ระหว่าง 1.00 หลังจากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (tryout) เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่างอื่น จำนวน 30 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์คุณภาพ คือ ค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของ Cronbach ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .95

5) แบบสัมภาษณ์เชิงลึกโดยมีการกำหนดประเด็นหัวข้อการสัมภาษณ์ที่ครอบคลุมแนวทางปฏิบัติที่ดีของงานสารบรรณของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองไปยังกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 67 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามตอบกลับคืนมาและอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ จำนวน 60 ฉบับ จากนั้นทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 55 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 80 เพื่อนำเอาข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ผลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ และการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) ของการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

2) วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับงานสารบรรณ โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถาม ดังนี้

5 หมายถึง มีสภาพทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีสภาพทั่วไป อยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง มีสภาพทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีสภาพทั่วไป อยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีสภาพทั่วไป อยู่ในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนน การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ของมาตราส่วนประมาณค่าทั้ง 5 ระดับดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

4.51–5.00 หมายถึง มีสภาพทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด

3.51–4.50 หมายถึง มีสภาพทั่วไป อยู่ในระดับมาก

2.51–3.50 หมายถึง มีสภาพทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง

1.51–2.50 หมายถึง มีสภาพทั่วไป อยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง มีสภาพทั่วไป อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3) การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ทำการวิเคราะห์เนื้อหา แล้วตรวจสอบความถูกต้อง โดยการส่งกลับให้ผู้รับการสัมภาษณ์ตรวจสอบความถูกต้องจากการให้ข้อมูลอีกครั้งหนึ่ง

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพและแนวทางปฏิบัติที่ดีของงานสารบรรณของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพทั่วไปงานสารบรรณของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยรวม

ข้อ	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านการจัดทำหนังสือราชการ	3.85	.80	มาก
2	ด้านการรับหนังสือราชการ	3.95	.82	มาก
3	ด้านการส่งหนังสือราชการ	3.75	.82	มาก
4	ด้านการเก็บรักษาเอกสารทางราชการ	3.98	.80	มาก
5	ด้านการยืมหนังสือราชการ	3.66	.79	มาก
6	ด้านการทำลายหนังสือราชการ	3.83	.81	มาก
ภาพรวม		3.84	.81	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพทั่วไปงานสารบรรณของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และเมื่อพิจารณาตามประเด็นในแต่ละด้าน คือ ด้านการเก็บรักษาเอกสารทางราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ด้านการรับหนังสือราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ด้านการจัดทำหนังสือราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ด้านการทำลายหนังสือราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ด้านการส่งหนังสือราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และด้านการยืมหนังสือราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ตามลำดับ

2) ผลการสังเคราะห์จากการสัมภาษณ์แนวทางปฏิบัติที่ดีของงานสารบรรณของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ สรุปได้ดังนี้

2.1) การจัดการงานสารบรรณอย่างเป็นระบบและสอดคล้องระเบียบ งานสารบรรณมีการดำเนินงานครอบคลุมทั้งเอกสารกระดาษและระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยยึดหลักความถูกต้องและสอดคล้องกับระเบียบของมหาวิทยาลัย ส่งผลให้การจัดเก็บ ควบคุม และติดตามเอกสารมีความเป็นทางการและตรวจสอบได้

2.2) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลควบคู่การสื่อสารที่คล่องตัว มีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกในการค้นหา ลดการใช้ทรัพยากร และยกระดับประสิทธิภาพการทำงาน พร้อมทั้งใช้ช่อง

ทางการสื่อสารไม่เป็นทางการ เช่น ไลน์ และอีเมล มาเสริม เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและความคล่องตัวในการประสานงาน

2.3) การพัฒนาระบบและศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่องแนวทางสำคัญในการยกระดับคุณภาพงานสารบรรณ ได้แก่ การพัฒนาระบบดิจิทัลให้ทันสมัย มีเสถียรภาพและความปลอดภัย ควบคู่กับการพัฒนาทักษะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) ที่ชัดเจน

การอภิปรายผล

1) จากการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพทั่วไปงานสารบรรณของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก รวมถึงรายด้านอยู่ในระดับมากเท่ากันทุกด้าน เนื่องจากการกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนสอดคล้องกับระเบียบของมหาวิทยาลัย ควบคู่กับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบและศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้งานสารบรรณสามารถสนับสนุนภารกิจด้านการบริหารจัดการของคณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐณิพิมล ไพศาลธรา และคณะ (2568) ได้ศึกษาการบริหารงานสารบรรณในยุคดิจิทัลสำหรับสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 พบว่า สภาพการบริหารงานสารบรรณตามขอบเขตงานทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การจัดทำ รับ ส่ง และการยืมหนังสือราชการ อยู่ในระดับมาก ขณะที่ด้านการเก็บรักษาและการทำลายหนังสือราชการอยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนให้เห็นว่ายังมีข้อจำกัดในกระบวนการจัดการเอกสารในระยะปลายทาง นอกจากนี้ ปัญหาสำคัญของการบริหารและการดำเนินงานสารบรรณในยุคดิจิทัลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 และสถานศึกษาในสังกัด คือ ความไม่ชัดเจนของกระบวนการดำเนินงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานขาดทิศทางที่เป็นเอกภาพ ดังนั้น การบริหารงานสารบรรณควรมีระบบและขั้นตอนที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับระเบียบงานสารบรรณ และรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ และอุดมศักดิ์ ปัญญาอินทร์ (2561) ได้ศึกษาสภาพงานสารบรรณและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า สภาพงานสารบรรณของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงถึงว่า ผู้ปฏิบัติงานมีการปฏิบัติงานด้วยความมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548

2) ผลการสังเคราะห์แนวทางปฏิบัติที่ดีของงานสารบรรณของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ซึ่งงานสารบรรณมีการจัดการอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับระเบียบของมหาวิทยาลัย โดยครอบคลุมทั้งเอกสารกระดาษและระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้หลักความถูกต้องเป็นทางการและตรวจสอบได้ ควบคู่กับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มความสะดวกในการค้นหา ลดการใช้ทรัพยากรและยกระดับประสิทธิภาพการทำงาน พร้อมทั้งใช้ช่องทางการสื่อสารเสริม เช่น ไลน์ และอีเมล เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและความคล่องตัวในการประสานงาน ทั้งนี้ ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบดิจิทัลให้มีความทันสมัย เสถียรภาพ และปลอดภัย รวมถึงการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร และการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพงานสารบรรณอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากงานสารบรรณมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และ

การให้บริการที่ตอบสนองต่อการดำเนินงานของคณะและมหาวิทยาลัยอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรลดา วรพันธ์ (2563) ได้ศึกษาแนวทางการยกระดับการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์สู่ความเป็นเลิศ พบว่าแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร มุ่งเน้นการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ ควบคู่กับการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารที่ ทันสมัย โดยจัดทำอินโฟกราฟิก อธิบายขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เข้าใจง่ายและลดความ คลาดเคลื่อนในการทำงาน พร้อมทั้งพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการประสานงานและให้ข้อมูล รวมถึงการจัดทำปฏิทินออนไลน์ และระบบแจ้งเตือน กำหนดการสำคัญ โดยเฉพาะช่วงใกล้สิ้นปีงบประมาณ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และความถูกต้องในการ ปฏิบัติงาน และเจนจิรา ลูกอินทร์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลงานสารบรรณ โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23 พบว่า แนวทางการพัฒนาการบริหารงานสารบรรณ ของโรงเรียนประกอบด้วย 4 ด้านสำคัญ ได้แก่ ด้านบุคลากร โดยการเสริมสร้างเจตคติที่ดีและความรู้ความเข้าใจใน งานสารบรรณ ซึ่งส่งผลต่อความรับผิดชอบ ความร่วมมือ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านงบประมาณ โดย การบริหารจัดการเงินหมุนเวียนอย่างครบถ้วนและเป็นระบบ ช่วยให้งานสารบรรณดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง ด้านวัสดุ อุปกรณ์ โดยการสนับสนุนเครื่องมือการทำงานและการขยายเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุม ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพของระบบสารบรรณ และด้านการบริหารจัดการ โดยการส่งเสริมกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้การปฏิบัติงานสารบรรณมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในทางเดียวกัน ละมัย เชยกระรินทร์ และคณะ (2568) ได้ศึกษาระดับแนวปฏิบัติที่ดีของงานตรวจสอบภายใน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของงานสารบรรณ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พบว่า ภาพรวมการดำเนินงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน สะท้อนถึง ความเข้มแข็งของระบบการบริหารจัดการที่มีโครงสร้างชัดเจน เป็นระบบ และสอดคล้องกับระเบียบข้อบังคับของ มหาวิทยาลัย ซึ่งประสิทธิภาพของงานสารบรรณไม่สามารถเกิดจากปัจจัยด้านใดด้านหนึ่งโดยลำพังแต่เป็นผลลัพธ์ ของการบูรณาการเชิงระบบที่เชื่อมโยงและทำงานสัมพันธ์กันระหว่างกรอบกฎระเบียบและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ที่เหมาะสม ศักยภาพและสมรรถนะของบุคลากร ตลอดจนการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจะส่งเสริมให้งาน สารบรรณมีความถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน สำหรับโครงสร้างของงานสารบรรณของ คณะมีการกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจน สอดคล้องกับระเบียบมหาวิทยาลัยและมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สามารถ ตรวจสอบย้อนกลับได้ ส่งผลให้กระบวนการดำเนินงานมีความถูกต้อง เป็นทางการและโปร่งใส ขณะเดียวกันได้มีการ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งในรูปแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องมือสื่อสารออนไลน์ เพื่อเพิ่มความ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงาน และสนับสนุนการเข้าถึงข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ การประสานระหว่างเอกสารกระดาษ กับระบบอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้หลักความครบถ้วนและตรวจสอบได้ ที่ช่วยยกระดับคุณภาพการดำเนินงาน นอกจากนี้ การใช้ช่องทางการสื่อสารเสริม เช่น ไลน์ และอีเมล ในการประสานงานจะช่วยเพิ่มความคล่องตัว ลดความล่าช้า และ สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร รวมถึงการสะท้อนถึงการปรับตัวเชิงบริหารต่อบริบทดิจิทัล (digital administrative adaptation) ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์กรสมัยใหม่ต่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

จากการสังเคราะห์สามารถเสนอกรอบองค์ความรู้ใหม่ได้ว่า ประสิทธิภาพและความยั่งยืนของงานสารบรรณ ในสถาบันอุดมศึกษาเกิดจาก 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) ด้านนโยบายและระเบียบมีความชัดเจน 2) การบูรณาการ

เทคโนโลยีดิจิทัลกับกระบวนการทำงาน 3) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง 4) กลไกการประเมินและปรับปรุงระบบอย่างสม่ำเสมอ

องค์ประกอบทั้งสี่มีความสัมพันธ์จะส่งผลให้งานสารบรรณสามารถสนับสนุนภารกิจด้านการบริหารจัดการของคณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และตอบสนองต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในระยะยาวอย่างยั่งยืน รวมถึงการประยุกต์ใช้เป็นต้นแบบเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติสำหรับหน่วยงานในสถาบันอุดมศึกษาอื่นที่มุ่งยกระดับคุณภาพงานสารบรรณในยุคดิจิทัลได้ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยควรนำแนวทางปฏิบัติที่ดีด้านงานสารบรรณที่ได้ จัดทำเป็นคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ เพื่อให้การดำเนินงานด้านสารบรรณมีความเป็นระบบ เป็นมาตรฐานเดียวกัน และสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้สู่บุคลากรใหม่ได้อย่างต่อเนื่อง

1.2 จากผลการวิจัยควรมีการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความทันสมัย เสถียรภาพ และความปลอดภัย รวมถึงบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจับการค้นคืน และการติดตามเอกสาร ตอบสนองต่อการบริหารจัดการในยุคดิจิทัล

1.3 จากผลการวิจัยนำไปสู่แนวทางในการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและงานสารบรรณของบุคลากรผ่านการอบรมและการเรียนรู้ต่อเนื่อง พร้อมทั้งขยายผลแนวทางปฏิบัติที่ดีไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานหรือคณะอื่นภายในมหาวิทยาลัย เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารงานสารบรรณในภาพรวมขององค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังคณะหรือหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงเปรียบเทียบกับสถาบันอุดมศึกษาอื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและสะท้อนภาพรวมของการบริหารงานสารบรรณในระดับสถาบันและระดับระบบได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.2 ควรนำวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม ร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้เข้าใจเชิงลึกถึงกระบวนการทำงาน ปัจจัยความสำเร็จ ปัญหา และอุปสรรคของงานสารบรรณ ซึ่งจะช่วยเสริมความสมบูรณ์และความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย

2.3 ควรมุ่งเน้นการประเมินผลลัพธ์และประสิทธิผลของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เช่น ระยะเวลาในการดำเนินงาน ความถูกต้องของข้อมูล และความพึงพอใจของผู้ใช้ เพื่อสนับสนุนการพัฒนางานสารบรรณอย่างเป็นระบบและยั่งยืน

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องนี้ได้รับทุนอุดหนุนงานวิจัยจากงบประมาณกองทุนส่งเสริมงานวิจัยประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

เอกสารอ้างอิง

- กลุ่มงานบริหารงานสารบรรณและประชาสัมพันธ์. (2567). *คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการจัดการงานสารบรรณ*. สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ.
- <https://www.nsc.go.th/wp-content/uploads/2024/05/manual-27-05-67-คู่มือการปฏิบัติงาน-กบส.pdf>.
- เจนจิรา ลูกอินทร์. (2563). *ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพผลงานสารบรรณ โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- https://gsmsis.snru.ac.th/e-thesis/file_att1/2021122360421229125_fulltext.pdf.
- ณัฐณิพัณ โปศาลธรา, ณัฐยา ตันตรานนท์ และสุทธินันท์ ชื่นชม. (2568). *การบริหารงานสารบรรณในยุคดิจิทัล สำหรับสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5*. วารสารวิจัยวิชาการ, 8(1), 221-238. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jra/article/view/273042/186442>.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 8). สุวีริยาสาส์น.
- เพ็ญศรี สุขไชยะ. (2553). *ปัญหางานสารบรรณและแนวทางแก้ไข*. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 5(2), 171-182. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/yrh/article/view/146402/107940>.
- ภัทรลดา วรพันธ์. (2663). *แนวทางการยกระดับการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์สู่ความเป็นเลิศ*. รายงานวิจัย. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. <https://km.nida.ac.th/th/images/PDF/research/patlare.pdf>.
- รจนารัตน์ มีตา. (2565). *แนวปฏิบัติที่ดีในการส่งเสริมงานอาชีพของนักเรียนชาติพันธุ์ในโรงเรียนป่าไม้อุทิศ 4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 2*. การค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- <http://nuir.lib.nu.ac.th/dspace/handle/123456789/5665>.
- ละมัย เชยกะรินทร์, อุบลวรรณ สุวรรณภูสิทธิ์ และปิยวรา พาณิทธิพิตกุล. (2568). *แนวปฏิบัติที่ดีของงานตรวจสอบภายในที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมาย ในการตรวจสอบภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกลุ่มจังหวัดศรีบูรินทร์*. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 5(3), 1050-1064. <https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU/article/view/4399/4092>.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2547). *กรณีศึกษา Best practices: การบริหารกระบวนการ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สุธาสินี คำสนอง, อภิลิทธิ์ สมศรีสุข และวาโร เพ็งสวัสดิ์. (2562). *การพัฒนารูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปึงกาฬ*. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 14(1), 31-41. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/vrurdihsjournal/article/view/207426/148386>.
- สุพิชฌาย์ ศาสตร์สมัย. (2558). *การบริหารงานธุรการภายในภาควิชาเวชศาสตร์สังคมและสิ่งแวดล้อม*. สืบค้น 10 ธันวาคม 2567. จาก <https://www.tm.mahidol.ac.th/social-environment/knowledge-management-km/>.

- สุภาวลัย เพ็ชรศิริ และอภิชาติ พานสุวรรณ. (2568). การพัฒนาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองพัฒนาพฤตินิสัย กรมราชทัณฑ์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. *วารสารสหศาสตร์ การพัฒนาสังคม*, 3(3), 57-74. <https://so12.tci-thaijo.org/index.php/JISDIADP/article/view/2772>.
- อภิญญา กลิ่นบัว. (2558). *คู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณ*. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- อุดมศักดิ์ ปัญญาอินทร์. (2561). *สภาพงานสารบรรณและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*. รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. <http://cmruir.cmru.ac.th/handle/123456789/1405>.