

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานสารบรรณของ ข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี

กรรณิกา โชตินอก*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัญญา ปานเจริญ**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานสารบรรณ ของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานสารบรรณ ของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัยครั้งนี้ใช้ประชากร ทั้งหมด 83 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถาม 83 ฉบับ ซึ่งผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับมาได้ 83 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00 แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (SPSS) โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย และ (μ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ผลการวิจัยพบว่า

1) เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานสารบรรณของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับน้อย ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบุคคล ด้านทรัพยากร และด้านกระบวนการ

2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน อายุราชการ สถานภาพสมรส และตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานสารบรรณของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรีโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

* นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

** ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

1. บทนำ

ระบบงานขององค์การภาครัฐที่สำคัญประการหนึ่งคือ การปฏิบัติงานสารบรรณของส่วนราชการต่างๆ ถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2526 ระเบียบฯ นี้ใช้บังคับกับส่วนราชการอันได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือหน่วยงานอื่นของรัฐทั้งที่อยู่ในราชการบริหารส่วนกลาง (กระทรวง ทบวง กรม) ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (จังหวัด อำเภอ) ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น (กรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เมืองพัทยา) และส่วนราชการที่ประจำอยู่ในต่างประเทศด้วย แต่ไม่บังคับใช้กับรัฐวิสาหกิจ ทั้งนี้ ผู้รักษาการตามระเบียบฯ ดังกล่าว ได้แก่ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งงานสารบรรณตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 หมายถึงงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืมจนถึงการทำลาย ในทางปฏิบัติงานสารบรรณเป็นการบริหารงานเอกสาร ทั้งปวงตั้งแต่การคิดร่างเขียนอ่านแต่งพิมพ์จัดทำสำเนาส่งหรือสื่อข้อความรับบันทึกจดยางานการประชุมสรุปย่อเรื่องเสนอสั่งการตอบทำหัสเก็บเข้าที่ค้นหาติดตามและทำลายทั้งนี้ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวกรวดเร็วถูกต้องและมีประสิทธิภาพเพื่อประหยัดเวลาแรงงานและค่าใช้จ่ายโดยเอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่ 1) หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ 2) หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานภายนอกซึ่ง มิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก 3) หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึง ส่วนราชการ 4) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ และ 5) เอกสารที่ทาง ราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ รวมถึง เอกสารที่ประชาชนทั่วไปมีมาถึง ส่วนราชการและเจ้าหน้าที่เก็บไว้เป็นหลักฐาน ก็จัดว่าเป็นหนังสือราชการด้วย จะเห็นได้ว่า ระบบงานสารบรรณเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารและเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กร

ฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี เป็นหน่วยงานในสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรภาค 1 ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณ งานช่วยอำนวยการ และงานเลขานุการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดระบบงาน และบริหารงานบุคคล ดำเนินการเกี่ยวกับงานการข่าว และงานสถิติข้อมูลของตำรวจ ดำเนินการเกี่ยวกับงานการเงิน การบัญชี การงบประมาณ งานพัสดุ อาคารสถานที่ งานพลธิการ งานส่งกำลังบำรุง งานยานพาหนะ และงานสื่อสาร ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานงาน และจัดทำยุทธศาสตร์ แผนงานโครงการ งานวิจัย งานประเมินผล และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งเป็นศูนย์กลางในการเชื่อมโยงเทคโนโลยีของหน่วยงานในสังกัด ดำเนินการเกี่ยวกับงานกฎหมายและวินัยของตำรวจในสังกัด ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์ และกิจการต่างประเทศ ดำเนินการเกี่ยวกับงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ งานประชาสัมพันธ์งานพัฒนาและช่วยเหลือประชาชน และงานสวัสดิภาพเด็กและสตรี ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย สนับสนุนการถวายอารักขาและถวายความปลอดภัยองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จ

ราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ตลอดจนการรักษาความสงบเรียบร้อยบริเวณรอบนอกเขตพระราชฐานและบริเวณที่ประทับ

งานอำนวยการนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สนับสนุนทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายปฏิบัติการในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล งานสารบรรณซึ่งหมายถึงงานหนังสือราชการต่างๆ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฉบับปีพ.ศ. 2526 เป็นงานที่สำคัญมากในระบบราชการเพราะว่าในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงานต่างๆ เอกสารคำสั่ง เอกสารราชการต่างๆ ต้องเป็นหนังสือ ต้องมีการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรต้องดำเนินการรับส่งและมีการจัดเก็บตามระเบียบทางราชการ ดังนั้นงานสารบรรณจึงมีความสำคัญต่อผู้บริหารต่อผู้ปฏิบัติงานและก็ต่อระบบการทำงาน เป็นเครื่องมือในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานผู้ปฏิบัติงานสามารถนำข้อมูลเอกสารไปใช้ในการดำเนินงานการเก็บรักษาไว้เพื่อเป็นหลักฐานอ้างอิงเมื่อเสร็จแล้วและมีความสำคัญต่อระบบงานก็คือเป็นศูนย์กลางเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับการดำเนินการทางด้านเอกสาร เช่นการจัดเก็บเอกสารที่มีประสิทธิภาพต้องครอบคลุมกระบวนการต่างๆ ตั้งแต่การผลิตการเผยแพร่ การใช้ การค้น การกำจัด เป็นต้น

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานอำนวยการ กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี จึงมีความสนใจศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ข้าราชการตำรวจ เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานงานสารบรรณ ของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงและหาแนวทางแก้ไข เพื่อพัฒนาระบบการทำงานภายในหน่วยงาน และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณของข้าราชการตำรวจงานอำนวยการ กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานสารบรรณของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานสารบรรณของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจ ฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี จำนวน 83 คน (ข้อมูลจากฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2557) โดยผู้วิจัยเอาสำมะโนประชากร

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่องความคิดเห็นต่องานสารบรรณของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้และตัวแปรที่ต้องการศึกษา

2. สร้างแบบสอบถามโดยตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความตรงทางเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

3.2.2 เครื่องมือ

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) มีจำนวนทั้งสิ้น 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อระบบงานสารบรรณของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ

- | | | |
|---|---------|-----------------|
| 5 | หมายถึง | ปัญหามากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ปัญหามาก |
| 3 | หมายถึง | ปัญหาปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ปัญหาน้อย |
| 1 | หมายถึง | ปัญหาน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

3.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีรวบรวมข้อมูลในการวิจัยด้วยตนเองและแจกแบบสอบถามไปยังผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชากรเป้าหมายพร้อมกำหนดวันที่จะรับคืน
2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามข้อมูลและเก็บข้อมูลด้วยตนเองจำนวน 83 ชุด และได้กลับมา 83ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปโดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุราชการ สถานภาพ และตำแหน่งงานในปัจจุบันของตัวอย่าง โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานสารบรรณของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ทั้งโดยภาพรวม รายด้าน และรายข้อ โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D) แล้วนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ของ ธีรวุฒิ เอกะกุล (2550, น.116)

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานสารบรรณของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ภาพรวม ซึ่งจำแนกรายด้าน ดังนี้

ปัญหาในการปฏิบัติงานสารบรรณจำแนกรายด้าน	μ	σ	ระดับปัญหา
1. ด้านบุคคล	2.22	0.32	น้อย
2. ด้านทรัพยากร	2.27	0.40	น้อย
3. ด้านกระบวนการ	2.16	0.32	น้อย
รวม	2.20	0.21	น้อย

5. สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไป

เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 62.65 ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.53 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45.78 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.71 ส่วนใหญ่มีอายุราชการมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 40.96 มีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.42 และส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันตำแหน่งข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวน คิดเป็นร้อยละ 64.45

5.1.2 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานสารบรรณของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานสารบรรณของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับน้อยทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านบุคคล ด้านทรัพยากร และด้านกระบวนการ ตามลำดับ

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุราชการ สถานภาพสมรส และตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานสารบรรณของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าวผู้วิจัยมีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

5.2.1 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานสารบรรณของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี

ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานสารบรรณของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า โดยเฉพาะในส่วนของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็น การอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคลากรทุกฝ่ายดังวิสัยทัศน์ของตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ที่ว่า “ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี เป็นหน่วยงานที่ประชาชนและหน่วยอื่นให้ความไว้วางใจ เชื่อมั่นและศรัทธา ถือเป็นแบบอย่างในการพัฒนาและนำในการ

เปลี่ยนแปลง” จึงทำปัญหาในการปฏิบัติงานสารบรรณของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อภิรดี จันตระกุล (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 5 พบว่าฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองมีบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานและให้การสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานในความรับผิดชอบ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านบุคคล

จากการศึกษาวิจัยในภาพรวมความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานสารบรรณของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ด้านบุคคลอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการในการปฏิบัติงานสารบรรณ มีระดับปัญหามากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรีมีโครงสร้างองค์กรใหญ่ จัดโครงสร้างที่มีช่วงชั้นการบังคับบัญชา การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้าง ดำเนินการได้ล่าช้าไม่ทันต่อสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลง การแต่งตั้งโยกย้าย การเจริญเติบโตในสายอาชีพไม่ชัดเจนและไม่สร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับภาระหน้าที่ การสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าสู่ระบบ ยังไม่สามารถสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและมีสมรรถนะภาพเหมาะสมกับงานตำรวจ จึงทำให้เกิดปัญหาในด้านความพอเพียงของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายอำนวยการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อภิรดี จันตระกุล (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 5 พบว่า ความคิดเห็นถึงปัญหาและอุปสรรคเช่นผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถไม่ตรงลักษณะงาน และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากแล้วนั้นแต่ทุก ๆ ด้านยังไม่สามารถแก้ไขและพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้อยู่ในระดับสูงสุดเพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจและนโยบายของสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

ด้านทรัพยากร

จากการศึกษาวิจัยในภาพรวมความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานสารบรรณของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ด้านทรัพยากรอยู่ในระดับน้อยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในงานสารบรรณของฝ่ายอำนวยการมีระดับปัญหามากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ส่วนการวิจัยของ อภิรดี จันตระกุล (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 5 พบว่าด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่ามี เครื่องมือทรัพยากร อุปกรณ์สำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานและมีเทคโนโลยีช่วยในการ

ปฏิบัติงาน เช่น Software ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีการจัดสรรทรัพยากรได้ตรงกับความต้องการทันเวลา อย่างต่อเนื่อง โดยรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

ด้านกระบวนการ

จากการศึกษาวิจัยในภาพรวมความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานสารบรรณของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ด้านกระบวนการอยู่ในระดับน้อยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบการลงทะเบียนหนังสือรับ-ส่งมีระดับปัญหามากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เอกสารหนังสือราชการต่างๆ ที่มีการส่งเข้าและส่งออก ในตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี นั้นมีเป็นจำนวนมาก อีกทั้งจำนวนของบุคลากรมีอยู่อย่างไม่เพียงพอ จึงอาจทำให้เกิดปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับผลการ และส่วนการวิจัยของ วิภาวดี หนูเอียด (2555) ศึกษาเรื่องความเข้าใจในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาความเข้าใจในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 และเพื่อเสนอแนะและนำผลการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาความเข้าใจในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในด้านชนิดของหนังสือด้านการรับและส่งหนังสือด้านการเก็บรักษา ยืมและการทำลายหนังสือและด้านมาตรฐานตรา แบบพิมพ์ และช่อง เก็บข้อมูลจากใคร จำนวนเท่าไร ใช้วิธีการอะไรในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ความเข้าใจในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความเข้าใจอันดับที่หนึ่งคือ ด้านชนิดของหนังสือรองลงมาคือ ด้านการเก็บรักษา ยืมและทำลายหนังสือด้านมาตรฐานตราแบบพิมพ์และช่องและด้านที่มีระดับความเข้าใจอันดับสุดท้ายคือ ด้านการรับและส่งหนังสือ ตามลำดับรวมไม่แตกต่างกัน

5.2.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุราชการ สถานภาพสมรส และตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานสารบรรณของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรีโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ไม่ว่าจะ มีเพศอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุราชการ สถานภาพสมรส และตำแหน่งงานในปัจจุบันอย่างไร ต่างก็ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในฝ่ายงานเดียวกันย่อมมีข้อจุดเด่นจุดด้อยในฝ่ายอำนวยการ ทั้งนี้ฝ่ายอำนวยการได้มีการประชุม ศึกษาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาดต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานของฝ่ายอำนวยการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสายสุดา ปันตระกูลเบญจวรรณ เหล่าประเสริฐ และเกษม

แช่จิ้ง (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใชระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 2) ศึกษาประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และ 3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ตามสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 332 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยมีสัมประสิทธิ์ความเที่ยงทั้งหมดเท่ากับ 0.973 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวผลการวิจัยพบว่า 1) สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพการทำงานเป็นเจ้าหน้าที่ และสังกัดหน่วยงานสนับสนุนด้านวิชาการ 2) พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน ในช่วงเวลา 8.01-12.00 น.เพื่อติดตามงานเอกสาร 3) ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านความพึงพอใจในการใช้งาน ความสามารถของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และปัญหาในการใช้งานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 4) การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุระดับการศึกษา สถานภาพการทำงานและหน่วยงานที่สังกัดต่างก็มีประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานสารบรรณของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรนำผลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและลดปัญหาในการดำเนินงานของฝ่ายอำนวยการต่อไปโดยนำเอาข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดมาพัฒนาเป็นลำดับก่อนเพื่อแก้ไขปัญหาที่พบในแต่ละด้านในแต่ละด้าน ดังนี้

1) ผลการศึกษาด้านบุคคล พบว่า

ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการในการปฏิบัติงานสารบรรณมีปัญหามากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น กองกับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรีจึงควรปรับปรุงจำนวนของบุคลากรฝ่ายอำนวยการให้มีความเหมาะสมกับภาระงานของฝ่ายอำนวยการ

2) ผลการศึกษาด้านทรัพยากร พบว่า

ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในงานสารบรรณของฝ่ายอำนวยการมีปัญหามากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น กองกับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี จึงควรปรับปรุงอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีอยู่ให้มีความทันสมัย เหมาะสม และเพียงพอต่อการดำเนินงานของฝ่ายอำนวยการ

3) ผลการศึกษาด้านกระบวนการ พบว่า

ระบบการลงทะเบียนหนังสือรับ-ส่ง มีปัญหามากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ฝ่ายอำนวยการ กองกับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี จึงควรปรับปรุงระบบการลงทะเบียนหนังสือรับ-ส่ง ทั้งโครงสร้าง กระบวนการในการดำเนินงานและโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ ให้เหมาะสมและสอดคล้องต่อการดำเนินงาน

6.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบพรรณนะเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกฝ่ายงานเพื่อให้ทราบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานสารบรรณของข้าราชการตำรวจในสำนักงาน ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี

2) ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการใช้งานและพัฒนาระบบงานสารบรรณ ของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- เกษม จำพันธุ์. (2548). การพัฒนาบุคลากรงานสารบรรณโรงเรียนมัธยมด้านขุนทด อำเภอด้านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จันทร์ สุตาบุญวาร. (2547). การพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครพนม เขต 1. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จินตนา บุญบงการ. (2534). การพัฒนางานสำนักงาน. กรุงเทพฯ : เดอะบอสส์.
- จำนงค์ ทอมแย้ม และคณะ. (ม.ป.ป.). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ. กรุงเทพฯ : ไฮเอ็ดพับลิชชิ่ง.
- ซารี มณีศรี. (2524). การบริหารงานธุรการ. กรุงเทพฯ : อมร.
- ทรงศักดิ์ วงศ์ประพศิตติ. (2548). การพัฒนาการดำเนินงานสารบรรณโรงเรียนतालसूमพัฒนา อำเภอतालसूमสำนักเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานีเขต3. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ :
นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- วัลวิภา เขตกลาง. (2551). *การพัฒนากระบวนการงานสารบรรณ ที่ทำการปกครองอำเภอคง
จังหวัดนครราชสีมา. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*
- ศักดิ์ดา ศักดิ์ศรี. (2548). *การพัฒนาการดำเนินงานสารบรรณโรงเรียนบ้านหนองไผ่
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 3. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ).
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*
- สุภรณ์ ประดับแก้ว. (2545). *งานสารบรรณฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ : องค์การคำครูสภา.
- อุไร จังจริง. (2534). *ปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานสารบรรณหน่วยงานใน
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์).*
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

ภาษาต่างประเทศ

- Smith, Clara Antoninette. (2001). "Teacher's Perceptions of Staff Development
Activities," *Dissertation Abstracts International*. 62(12) : 4128-A.